

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Миловой Дарии Николаевны
«Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития
рынка российских хостелов»,

представленной 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)

Сфера гостиничных услуг является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики, которая оказывает огромное влияние на ключевые отрасли хозяйства, выступая катализатором социально-экономического развития. В соответствии с этим необходимость развития методической базы реализации эффективного управления и развития современных форм организации бизнеса в сфере гостиничных услуг, не вызывает сомнений.

Достоинством данной работы является разработка организационных и методических основ системы управления развитием хостелов в России, что будет способствовать: росту пропускной способности туристского региона за счет посещения дестинации туристами с разным уровнем дохода; развитию малого и среднего предпринимательства в стране; увеличению деловой активности местного населения, созданию новых рабочих мест, снижению уровня безработицы в принимающем туристов регионе; развитию смежных со сферой гостеприимства отраслей.

В ходе написания диссертационной работы автором выполнены следующие задачи: уточнено понятие «хостел» и выявлены особенности его функционирования; исследована роль хостелов в социально-экономическом развитии как отдельных регионов, так и страны в целом; разработана классификация хостелов по выделенным автором критериям; на основе анализа функционирования хостелов за рубежом выявлены тенденции их дальнейшего развития в России; проанализировано состояние развития российских хостелов, а также выявлены их проблемы; построена концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, включающая перечень задач для мезо- и микроэкономического уровней управления по развитию хостел-движения в России; разработаны методические рекомендации по выбору эффективных методов привлечения клиентов в хостелы на основе использования интернет-технологий; сформулирована и обоснована методика выбора хостелом перспективной франшизы на основе критериального подхода.

Соискателем системно исследованы формы и методы ведения бизнеса российскими

и зарубежными хостелами, а также особенности работы российских независимых хостелов и хостельных сетей. Комплексный анализ сложившейся ситуации в сфере хостельных услуг в России и теоретические исследования, проведенные в диссертации, показывают, что в современных условиях дальнейшее развитие российских хостелов зависит от разработки эффективных стратегий развития на длительную перспективу, эффективного управления трудовыми ресурсами, качеством и доходами. Поэтому с целью решения данных задач автором в работе разработана концептуальная модель программных мероприятий, представляющая собой комплекс направлений деятельности, которые необходимо реализовать на различных уровнях управления с целью совершенствования рынка хостельных услуг. Целесообразно отметить, что соискатель подчеркивает, что решение многих выделенных задач требует согласованной политики, учета интересов различных секторов бизнеса (государственного и частного).

Представляет интерес материал по разработке стратегии взаимодействия хостелов с клиентами на основе электронной почты, способствующая повышению объема продаж услуг, узнаваемости бренда хостела, формированию и расширению сегмента постоянных клиентов. В тоже время автор осознает, что такая клиентоориентированная работа для независимого хостела может быть финансово обременительна, поэтому Милова Д.Н. предлагает хостелам – создание франчайзинговых сетей, имеющих ряд преимуществ с точки зрения экономии ресурсов, наличия общих каналов продвижения и известный гостиничный бренд. С целью поиска добросовестного франчайзодателя соискатель предлагает хостелам руководствоваться при выборе франшизы рядом критериев, к которым относятся: предоставление только качественных основных и дополнительных услуг клиентам хостелов; предоставление франчайзором всех своих каналов по привлечению клиентов в хостел франчайзи; наличие спроса на услуги хостелов выбранной сети; высокий уровень репутации франчайзодателя, положительный имидж у клиентов на рынке; условия покупки франшизы и обязательства франчайзера; взаимоотношения между франчайзером и уже имеющимися франчайзи; анализ динамики прибыли франчайзинговой сети хостелов. При соответствии франшизы всем выделенным критериям выбора, риск потенциального франчайзи-хостела значительно снижается.

Судя по автореферату, в диссертации рассмотрены некоторые системы он-лайн бронирования гостиничных услуг (Booking.com и Hostelworld.com), через которые хостел может реализовывать свои услуги на российском и зарубежном рынках (с.15). Хотелось бы видеть сравнительный анализ этих систем, преимущества и недостатки систем для хостелов по размещению на них информации для клиентов.

Диссертация отличается хорошим теоретическим уровнем и логичностью изложения. В работе широко представлен фактический материал по всем рассматриваемым вопросам.

Исследования строятся на использовании системного и исторического подходов к изучаемым проблемам.

Считаю, что представленная диссертационная работа «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов» соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней» и паспорту специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами - услуг), а ее автор, Милова Дарья Николаевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Вице-президент
Российского Союза Туриндустрии,
Ген.директор турфирмы "Анкор"



Ольга Санаева

15.12.2018

Адрес: Пятницкая ул., 28, Москва, 119017
тел. +7(495)9591566, e-mail: Olga@ankor.ru

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Миловой Д.Н. на тему
«Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка
российских хостелов», представленной 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)**

В настоящее время для международного и российского гостиничного рынка характерны процессы жесткой конкурентной борьбы за клиента, рыночные ниши, рынки сбыта и сферы влияния. На российском рынке увеличивается как количество высококлассных отелей, работающих под известными международными брендами, так и бюджетных малых средств размещения. В тоже время прослеживается тенденция, что если крупные российские гостиничные уже накопили значительный опыт ведения эффективной гостиничной деятельности на основе анализа практики ведения гостиничного дела международными гостиничными сетями, то бюджетные средства размещения, в том числе хостелы, из-за отсутствия достаточного опыта, знаний, финансовых возможностей, поддержки со стороны государственных органов испытывают большие сложности, чтобы противостоять конкуренции как со стороны давно функционирующих отелей, так и между собой. Изменить неблагоприятную ситуацию возможно путем формирования новых моделей организации и управления гостиничной индустрией, вобравших в себя последние достижения теории и практики глобального хозяйствования и управления.

В работе представлен интересный фактический материал, отражающий процессы, происходящие в настоящее время на российском и зарубежном гостиничных рынках в условиях экономической нестабильности. На основе исследования развития российского гостиничного комплекса диссертантом было выявлено поступательное развитие отечественного гостиничного бизнеса в соответствии с основными тенденциями мирового гостиничного рынка. Однако, к сожалению, в России имеется ряд существенных недостатков, которые отрицательно сказываются на уровне конкурентоспособности всего российского гостиничного комплекса. Это прежде всего динамичный рост альтернативных средств размещения (мотелей, хостелов и прочее), регулирование деятельности которых на законодательном уровне слабо разработано. Отсюда вытекает масса проблем в деятельности бюджетных средств размещения (хостелов), а именно: несоответствие уровня цен качеству гостиничных услуг хостелов, отсутствие комплексного подхода к разработке систем управления хостелами, возможность размещения

хостелов в многоквартирных домах, неэффективные методы ведения и продвижения бизнеса и т.д. На основе данных выводов диссертантом сформулированы рекомендации по необходимости совершенствования систем управления хостелами в целом и отдельных его составляющих, в том числе методов ведения бизнеса и формирования эффективных стратегий развития сетевых форм хостельных объединений в России.

Используя системный и аналитический подходы, автор проводит уточнение понятия «хостел», выделяет виды хостелов и особенности организации хостельного бизнеса в России и за рубежом, а также исследует характерные черты развития сетевого бизнеса на российском рынке хостелов. Это позволяет соискателю прийти к выводу, что по мере развития рынка бюджетных средств размещения и роста конкуренции многие хостельеры естественным образом приходили к сетевым формам организации, так как сетевая форма бизнеса имеет ряд преимуществ: «использование узнаваемого бренда, что повышает статус средства размещения; увеличение загрузки хостела, так как многие путешественники предпочитают останавливаться в сетевых средствах размещения из-за гарантированности заявленных услуг и безопасности проживания; использование сетевой маркетинговой политики; применение программного обеспечения (PMS, RMS, Channel Manager); организация эффективной работы персонала (поиск и подбор персонала, обучение персонала, штатное расписание, должностные инструкции, стандарты внешнего вида, процедура увольнения персонала, стандарты работы с кассой, система контроля, стандарты инвентаризации); выбор под руководством франчайзера оптимального помещения и местоположения хостела: поиск поставщиков услуг; использование документации, разработанной франчайзером по технике безопасности, по санитарным нормам и правилам; экономия на расходных материалах, рекламе и маркетинге и т.д.».

В работе разработано ряд рекомендаций для хостелов, направленных на привлечение клиентов и формирование конкурентных преимуществ на гостиничном рынке: наличие гибких тарифов в зависимости от сезона; расширение спектра дополнительных услуг и поддержание постоянной связи с клиентом; формирование сетей хостелов.

На основе исследования прогноза развития европейской и мировой индустрии гостеприимства на 2018-2020 гг., подготовленного аналитиками крупнейших международных гостиничных сетей и компании Amadeus, Милова Д.Н. разработала перспективную стратегию взаимодействия хостела с клиентами на основе использования электронной почты, которая позволит увеличить загрузку хостела, узнать требования и предпочтения клиентов, прорекламирровать и продать дополнительные услуги постояльцам хостела, повысить приверженность постояльцев хостела к его услугам.

Практический интерес для дальнейшего развития национальных хостельных сетей имеют рекомендации соискателя по выбору наиболее перспективных франшиз, предлагаемых

на рынке хостельных услуг. Разработанный Миловой Д.Н. перечень критериев оценки условий продажи франшизы хостелам позволит снизить риски хостельеров при вхождении во франчайзинговую сеть и повысить эффективность их работы.

По тексту автореферата отмечены следующие замечания:

1. В тексте автореферата не рассмотрен вопрос о запрете размещения хостелов в жилых домах, который сейчас активно обсуждается на законодательном уровне. Это приведет к закрытию почти 80% хостелов на российском рынке. Хотелось бы знать, как соискатель видит выход из сложившейся ситуации.
2. В автореферате написано, что «портрет целевого потребительского сегмента хостелов изменился» (с. 14). В автореферате нет анализа потребительских предпочтений клиентов хостелов.

Указанные замечания не снижают значимости исследования и не влияют на его в целом положительную оценку. Диссертация, по-нашему мнению, представляет собой завершенное самостоятельно выполненное научное исследование, отвечающее требованиям ВАК РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Милова Дария Николаевна - заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством; экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг).

К.э.н., директор по работе с клиентами и
управлению качеством отеля
Swissotel Krasnye Holmy Moscow

07.12.2017



Гриштак В.В. Гриштак Василий Викторович

Отель «Свиссотель Красные Холмы» Москва
Адрес: Москва, Космодамиановская набережная, 52, стр. 6.
Тел.: +7 495 787 98 00, e-mail: Vasilij.grishtakov@swissotel.com

О Т З Ы В

на автореферат Миловой Дарии Николаевны по теме «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов», представленной 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)»

Актуальность исследования вопросов развития хостелов на российском рынке гостиничном услуг объясняется увеличением спроса у путешественников на бюджетные средства размещения. К сожалению, увеличение спроса на гостиничные услуги не всегда сопровождается повышением качества обслуживания, использованием прогрессивных технологий работы и обслуживания гостей. В тоже время некоторые хостельеры осознают необходимость использования современных прогрессивных методов и механизмов работы, чтобы обеспечить себе стабильное будущее путем объединения усилий, повышения качества обслуживания, увеличения разнообразия предлагаемых услуг, использования современных приемов маркетинга и развития профессионализма работников. Таким образом, в настоящее время хостелы уже не могут игнорировать новые подходы к менеджменту и не внедрять современные технологии и методы управления.

Автор начинает свое исследование с уточнения понятийного аппарата сферы гостиничных услуг, а именно с определения понятия «хостел». Обзор различных точек зрения специалистов на понятие «хостел» позволил автору сформулировать собственное определение понятия, учитывающее особенности данного бюджетного средства размещения, разработать классификацию видов хостелов, на основе которой Милова Д.Н. проанализировала разнообразные формы организации бюджетных средств размещения и выявила факторы, сдерживающие развитие хостел-движения: слабое государственное регулирование деятельности хостелов, отсутствие нормативных документов, не в полном мере использование разнообразных систем онлайн бронирования, развитие в России недобросовестных франчайзингодателей.

Судя по автореферату в диссертации обобщен большой теоретический и практический материал, накопленный отечественной и зарубежной экономической наукой в области управления сферой гостиничных услуг, содержатся интересные фактические данные о деятельности как международных, так и российских хостелов. Представлен системный взгляд на развитие хостельных сетей в России и предложено решение проблем, имеющих в данном комплексе. Все это убеждает в том, что автор уверенно ориентируется в теоретических и практических аспектах исследуемой проблемы.

Проблемы управления отечественными хостелами анализируются автором во взаимосвязи с изучением передового опыта работы хостелов за рубежом с учетом особенностей функционирования российского рынка индустрии гостеприимства. Это позволяет выявить сильные и слабые стороны функционирования российских хостелов и наметить пути преодоления существующих проблем.

Представляются интересной разработанная автором концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, в которой намечены основные задачи для государственного и частного секторов с целью формирования регулируемого рынка качественных услуг, предоставляемых хостелами.

Автором даны рекомендации по привлечению постояльцев в российские хостелы: наличие гибкого ценообразования, увеличение перня дополнительных услуг, получение узнаваемого бренда на основе формирования франчайзинговых сетей хостелов. Также автором предложено хостелам наиболее продуктивно использовать электронную почту при общении с постояльцами до заезда и после выезда для формирования долгосрочных отношений с ними. С этой целью Миловой Д.Н. разработан алгоритм взаимодействия хостела с клиентом и детально описаны его этапы.

Анализируя российский рынок франшиз хостелов, автор приходит к выводу, что в настоящее время из-за наличия правовых пробелов в области регулирования франчайзинга на российском гостиничном рынке появилось много недобросовестных франчайзеров, основная цель которых получение паушального

взноса. Поэтому особый интерес в работе представляют предложения автора по разработке критериев, которыми хостелу целесообразно руководствоваться при выборе франшизы.

К недостаткам исследования следует отнести тот факт, что не проанализированы функции, особенности работы и продвижения гостиничных услуг национальными ассоциациями хостелов в зарубежных странах. Данный анализ позволил бы выявить проблемы и направления развития российских некоммерческих партнерств по развитию хостел-движения в России.

В целом работа выполнена на высоком теоретическом уровне, характеризуется достаточно глубоким исследованием изучаемых проблем и конструктивностью предложений автора. Отмеченные недостатки не снижают ценности исследования.

Представленная диссертация, судя по автореферату, представляет собой законченное научное исследование, отвечающее требованиям ВАК Министерства образования и науки РФ, предъявляемым к диссертациям (п. 9 «Положение о присуждении ученых степеней»), а автор, Милова Дария Николаевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг).

Профессор кафедры национальной экономики
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»,

д.э.н. (08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)), профессор

« 11 » марта 2018 г.



191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Тел: (812)339-04-25

E-mail: dept.ketme@unecon.ru

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Миловой Дарии Николаевны на тему «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов», представленной 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)

В последние годы экономическая ситуация в нашей стране серьезно отразилась на индустрии туризма. Многие европейские популярные направления стали недоступны для российских туристов среднего класса, поэтому они выбирают внутренний туризм. Туристы из малообеспеченных социальных слоев вообще отказываются от поездок. То есть снижение уровня жизни населения изменяет его потребности, поэтому широкий спектр и ценовой диапазон предлагаемых услуг в индустрии гостеприимства может стать основой для создания услуг, доступных всем группам населения. Одним из решений этой проблемы может стать предложение в сфере гостеприимства услуг бюджетных средств размещения, наиболее популярным среди которых является хостел. Это позволяет говорить о том, что тема диссертационного исследования Миловой Д.Н. безусловно актуальна и представляет, как теоретическую, так и существенную практическую значимость.

В диссертации уточнено понятие «хостел», выявлены преимущества и недостатки его функционирования; разработана классификация хостелов, выявляющая особенности деятельности и потребительского сегмента каждого выделенного вида хостелов, а также проблемы функционирования российских хостелов; рассмотрены стратегии развития франчайзинговых международных и российских сетей хостелов; определены наиболее эффективные пути развития цивилизованного рынка услуг хостелов в России.

Особого внимания заслуживают рекомендации диссертанта государственным органам управления и российским хостелам по дальнейшим направлениям развития, которые предполагают согласованность принимаемых решений, а именно: поиск эффективных форм сотрудничества с целью дальнейшего развития бюджетных средств размещения, совместная разработка направлений по преодолению негативных факторов развития туризма в городе/регионе, и дальнейшая работы по реализации намеченных путей выхода из сложившейся ситуации, рациональное использование культурных,

исторических, природных ресурсов российских городов/регионов, продвижение туристско-рекреационных и культурно-исторических ресурсов России с целью увеличения внутреннего и въездного туристского потока.

Дальнейшее исследование в работе сосредоточено на разработке методических рекомендаций по выбору эффективных методов привлечения потребителя и продвижению услуг хостелов, как на российском, так и международном рынке. Диссертант считает, что одним из таких наименее затратных путей (по времени, по финансовым ресурсам и риску) является вхождение в уже существующую франчайзинговую сеть хостелов, имеющую известный на рынке бренд. С целью выявления перспективной франшизы Милова Д.Н. разработала перечень критериев, позволяющих выявить целесообразность покупки франшизы хостелом.

Однако выполненная работа не лишена недостатков:

1. Из автореферата не понятно, насколько в настоящее время эффективно инвестировать в хостельный бизнес и с какими трудностями может столкнуться инвестор при открытии хостела.
2. В автореферате в качестве одного из программных мероприятий по совершенствованию работы хостелов для частного сектора указано: «совершенствование методов и способов ведения бизнеса в хостелах, организация обмена передовым опытом ведения бизнеса между участниками рынка хостелов» (с. 17). Хотелось бы узнать каким образом данная задача будет реализовываться на практике в условиях жесткой конкурентной борьбы между участниками гостиничного рынка.

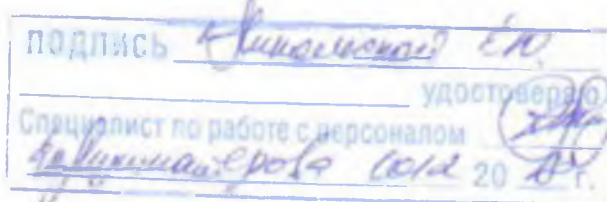
Указанные замечания не снижают значимости исследования и не влияют на его в целом положительную оценку. Диссертация, по-нашему мнению, представляет собой завершенное самостоятельно выполненное научное исследование, отвечающее требованиям ВАК РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Милова Дария Николаевна, заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Доцент, к.э.н., доцент кафедры
индустрии гостеприимства,
туризма и спорта
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»
117997, Российская Федерация, г. Москва,
Стремянный пер., 36, тел.: (499) 237-95-15,
e-mail: rector@rea.ru



Е.Ю. Никольская

10.12.2014



ОТЗЫВ

на автореферат Миловой Д.Н. по теме «**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ РАЗВИТИЯ РЫНКА РОССИЙСКИХ ХОСТЕЛОВ**», представленной 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)»

Малый бизнес играет значительную роль в экономике и оказывает существенное влияние на производство товаров и услуг необходимого качества, на создание новых рабочих мест, а также на решение многих других экономических и социальных проблем. Экономисты утверждают, что малые экономические структуры оказывают положительное воздействие на поддержание рынка и его гибкость. Поэтому развитие экономики России невозможно без развития и совершенствования различных форм хозяйствования, одной из которых является малый бизнес.

Не исключением является и сфера гостеприимства, где за последние годы отчетливо прослеживается тенденция в сторону увеличения количества малых форм гостиничного бизнеса. Малый гостиничный бизнес становится одним из самых разветвленных сегментов сферы туризма, который способен удовлетворить постоянно увеличивающийся спрос, возникающий в результате роста туристской активности населения, расширения потока туристов, пребывающих на территории туристско-рекреационной специализации не только с целями отдыха, лечения и оздоровления, но с деловыми и культурно-просветительскими целями.

С развитием таких направлений, как сельский, экологический, событийный, оздоровительный, паломнический и другие виды туризма, встает острый вопрос об обеспечении туристов доступными и комфортными средствами размещения. Возведение крупных высококлассных гостиничных комплексов с недешевой стоимостью номеров в данном случае становится экономически нецелесообразно, а в некоторых случаях невозможно. Поэтому в настоящее время активно стали развиваться бюджетные средства размещения, что обусловлено ростом популярности самостоятельных видов путешествий, когда турист сам планирует свой маршрут и места проживания. Самостоятельные туристы ориентируется в первую очередь на информационное насыщение поездки и отдают предпочтение дешевым средствам размещения с минимальным набором услуг.

Финансовый кризис также дал мощный толчок к открытию недорогих гостиниц экономкласса, так называемых хостелов. Этот вид размещения, достаточно популярный в Европе, сразу нашел своих потребителей в России. Поэтому вопросы, рассматриваемые в диссертационном исследовании Миловой Д.Н., являются, вне всякого сомнения, актуальными.

Автор, используя огромный теоретический и фактический материал, провел: анализ состояния развития российских средств размещения, выявил существующие проблемы и определил перспективные виды средств размещения для развития бюджетного туризма; уточнил понятие «хостел», определил характерные особенности его функционирования, разработал классификацию хостелов по выделенным критериям; исследовал тенденции формирования рынка хостелов за рубежом, выявил основные проблемы, препятствующие эффективному функционированию российских хостелов, а также оценил состояние и перспективы использования франчайзинга для развития рынка хостелов в России. Это позволило диссертанту сформулировать ряд методических рекомендаций и практических предложений по совершенствованию деятельности российских хостелов с целью дальнейшего развития рынка гостиничных услуг в России, а также привлечения в страну путешественников с разным уровнем дохода.

На основе анализа особенностей развития зарубежных и российских хостелов в диссертации разработаны ключевые программные мероприятия по совершенствованию деятельности российских хостелов в увязке с решением актуальных социальных и экономических задач на государственном/региональном уровне и уровне хостела.

Далее в работе Милова Д.Н. подробно рассматривает отдельные направления деятельности российских хостелов по продвижению своих услуг и используемые ими стратегии привлечения клиентов. На основе этих исследований автор дает практические рекомендации по формированию между хостелами и постояльцами долгосрочных отношений на основе: повышения их лояльности, расширения перечня дополнительных услуг, улучшения качества обслуживания с целью повышения популярности бюджетных средств размещения у потребителя.

Самостоятельной научной новизной обладает исследование автора, посвященное выявлению перечня критериев, по которым целесообразно оценивать предлагаемые на гостиничном рынке франшизы для хостелов.

К недостаткам данного исследования, на наш взгляд, относится отсутствие в работе анализа причин, из-за которых многие потенциальные клиенты хостелов относятся к ним с предубеждением.

В тоже время высказанное замечание не снижает теоретической и практической ценности

выполненного диссертационного исследования.

Можно сказать, что диссертация Миловой Дарии Николаевны представляет собой законченную научную работу, имеющую внутреннюю логику и единство. Диссертационное исследование соответствует требованиям ВАК, а ее автор, Милова Д.Н., заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05. - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг).

Генеральный директор
«Центра экономических программ»,
д.э.н.



В.Г. Кисмерешкин

ООО «Центр экономических программ»
Адрес: 1-й Красногвардейский проезд, 12, с.2
109052, Москва, проспект Рязанский, дом 2, строение 49.
Тел.: 8(963)998-57-49; E-Mail: 1407kissme@gmail.com

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Миловой Д.Н. «**Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов**», представленной 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)

Гостинично-туристическая сфера, пожалуй, как ни одна другая отрасль современной экономики, подвержена влиянию негативных внешних факторов. Природные катаклизмы, эпидемии, техногенные катастрофы, экономическая и политическая нестабильность, террористические акты, - все это подчас ставит под угрозу существование значительных сегментов этого многоотраслевого комплекса. В условиях финансового кризиса, экономической нестабильности, роста курса доллара к рублю в России стали активно развиваться бюджетные средства размещения – хостелы. Современные условия, характеризующиеся различного рода кризисными явлениями, требуют от всех средств размещения, в том числе и хостелов, поиска новых эффективных форм и методов работы. Именно этими обстоятельствами определяется актуальность рассматриваемой диссертационной работы.

Проведенное диссертационное исследование характеризуется существенной научной новизной. Диссертация представляет собой по существу одну из первых попыток системного исследования организации управления хостелами как одного из динамично развивающихся сегментов сферы гостиничных услуг и комплексной разработки организационных и методических основ современной системы управления ими в России.

Самостоятельной теоретической и практической ценностью обладают результаты проведенного исследования по выявлению факторов, способствующих и препятствующих развитию хостелов в российской гостиничной индустрии. Эти исследования позволили автору предложить ряд рекомендаций по совершенствованию методической базы функционирования и развития рынка бюджетных гостиничных услуг.

В исследовании автором выявлены основные проблемы развития рынка хостелов в России: отсутствие полноценного контроля и регулирования деятельности хостелов со стороны государственных и муниципальных органов; слабая работа некоммерческих партнерств по развитию хостел-движения, существующего в России; отсутствие для хостелов стандартов качества оказания услуг размещения, а, следовательно, системы сертификации деятельности хостелов; низкая узнаваемость хостелов среди

иностранных путешественников из-за того, российские хостелы слабо представлены в международных системах интернет-бронирования; активное сопротивление жителей многоквартирных домов по размещению в их жилом фонде хостелов и прочих малых средств размещения; недостаточное использование преимуществ франчайзинга при развитии рынка хостелов; отсутствие в большинстве российских хостелов постоянной работы с клиентом, выявление его предпочтений и требований; необходимость расширения перечня дополнительных услуг в хостелах, продвижение уникальности средства размещения с учетом особенностей целевого потребительского сегмента.

Решение проблем, отрицательно отражающиеся на цивилизованном развитии рынка услуг хостелов, автор видит в совместной согласованной плановой деятельности государства и частного секторов. Это позволяет ему наметить пути преодоления существующих проблем в концептуальной модели программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, которая предложена в работе.

На основе анализа современных тенденций развития гостиничного комплекса в мире, в том числе бюджетных средств размещения, Милова Д.Н. разработала рекомендации хостелам по привлечению клиентов, к которым относятся: расширение спектра дополнительных услуг с учетом предпочтений целевого потребительского сегмента, введение гибкой системы ценообразования с учетом загруженности средства размещения, расширение каналов продвижения услуг хостелов на основе электронной почты, систем он-лайн бронирования и формирования сетевых форм организации бизнеса.

Заслуживают внимания рекомендации автора относительно выбора наиболее «успешной» франшизы. В диссертации выявлено, что при выборе франчайзера хостелам целесообразно руководствоваться такими критериями, как: предоставление только качественных основных и дополнительных услуг клиентам хостелов; предоставление франчайзором всех своих каналов по привлечению клиентов в хостел франчайзи; наличие спроса на услуги хостелов франчайзинговой сети; высокий уровень репутации франчайзодателя, положительный имидж у клиентов на рынке; условия покупки франшизы и что обязуется предоставить франчайзер; взаимоотношения между франчайзером и уже имеющимися франчайзи: анализ динамики прибыли франчайзинговой сети хостелов - сеть должны быть развивающейся и перспективной. Автор утверждает, что если франшиза соответствует всем выделенным критериям выбора, то риск потенциального франчайзи-хостела значительно снижается.

Соглашаясь с позицией автора, о том, что риск франчайзи-хостела снижается при использовании в оценке франшиз данных критериев, хотелось бы в работе видеть аналогичные рекомендации и для франчайзера, который тоже подвержен риску вхождения в сеть недобросовестного хостела, деятельность которого может негативно отразиться на имидже всей сети.

Указанное замечание не снижает общей значимости выполненной работы и не умаляют ценности представленного исследования, которое, несомненно, имеет теоретическую и практическую ценность.

В целом, исходя из рассмотрения автореферата, можно сделать вывод о том, что представленная работа является самостоятельным, законченным научным исследованием, содержащим элементы научной новизны. Диссертация Миловой Д.Н. соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг), а ее автор заслуживает на присуждение ученой степени кандидата экономических наук.

Согласна на включение моих персональных данных в аттестационное дело и их дальнейшую обработку.

Профессор кафедры финансов, кредита и
мировой экономики Федерального государственного
бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»,
Доктор экономических наук по специальности
08.00.10 – финансы, денежное обращение и кредит,
профессор

Н.П. Зотова

Гварлиани Татьяна Евгеньевна

354000 г. Сочи, ул. Пластунская, 94,
телефон: 8 (862) 298-85-87, 8-938-86-90-700,
E-mail: antana@sutr.ru, antana-tata@mail.ru



Подпись: *Гварлиани*
Закрываю
Ляпина Начальник УК
Ляпина Н.Г.