

В диссертационный совет Д 212.049.07  
При ФГБОУ ВО «Государственный  
университет управления»

## **ОТЗЫВ**

**официального оппонента, кандидата экономических наук  
Арифуллина Марата Венеровича на диссертационную работу  
Миловой Дарии Николаевны на тему: «Совершенствование управления сферой  
гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов»,  
представленную 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**

Несмотря на кризисные явления в экономике, сфера гостиничных услуг в России развивается динамично, строятся новые коллективные средства размещения: одновременно открываются высококлассные гостиничные комплексы и бюджетные средства размещения. В связи с этим, растет и конкуренция на рынке гостиничных услуг, в результате которой гостиничные предприятия стремятся повысить результативность деятельности на основе использования разнообразных методов и способов, а именно: внедрение инновационных методов и технологий в деятельности средств размещения, повышение качества обслуживания клиентов, развитие профессионализма сотрудников, использование программ повышения потребительской лояльности, формирование сетевых форм организации бизнеса, развитие клиентоориентированного подхода, наличие гибкой ценовой политики и т.п.

Названные механизмы касаются не только крупных высококлассных гостиничных комплексов, но и бюджетных средств размещения, количество которых с каждым годом в России увеличивается.

Имеющиеся методические материалы по развитию гостиничного бизнеса в большей степени касаются различных аспектов деятельности гостиниц, в меньшей степени - бюджетных средств размещения, таких как хостелы. В связи с этим, вопросы формирования рынка хостелов, предоставляющих услуги бюджетным путешественникам, требуют уточнения, дополнения и разработки дополнительных методических рекомендаций. Недостаточная изученность данных вопросов, а также накопившиеся

15 декабря 2014 г.

проблемы в сфере регулирования деятельности хостелов определяют актуальность темы диссертации Миловой Д.Н. и поставленных в ней задач.

В связи с вышеизложенным, в представленном диссертационном исследовании автором обосновывается необходимость разработки рекомендаций для различных уровней управления рынком гостиничных услуг в области развития российских хостелов, даются предложения, направленные на создание франчайзинговых сетей, с целью продвижения услуг хостелов на российском и зарубежном рынках.

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

Структура представленной диссертации определена логикой исследования и вполне соответствует цели и задачам работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

Результаты исследования основываются на анализе проблем развития гостиничного комплекса России и города Москвы, а также на исследовании организационно-экономического механизма управления рынком услуг хостелов в новых условиях хозяйствования. Это послужило базой для разработки теоретических и методических основ стратегии повышения эффективности деятельности российских хостелов на основе развития методов формирования долгосрочных отношений с клиентом и организации сетевой формы бизнеса. Каждая глава содержит выводы, подтверждающие оригинальность и новизну полученных результатов, их практическую значимость. Выводы основываются на научных положениях, которые получены автором в результате решения поставленных задач, что свидетельствует об обоснованности и достоверности полученных результатов.

В первой главе, на основе сопоставления точек зрения различных авторов на понятие «хостел», соискатель аргументировано, с учетом специфики современного этапа развития сферы гостиничных услуг в России, попытался сформулировать собственное определение хостела, что позволило ему рассматривать данное средство размещения шире, чем ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам».

Автор, по аналогии с гостиницами, рассматривает целесообразность присвоения хостелам уровней комфортности и качества оказываемых услуг. На основе анализа функционирования хостелов в различных странах, автор приходит к выводу о целесообразности разделения их на следующие группы: по целевому потребительскому сегменту (молодежные, деловые путешественники, родители с детьми, универсальные



и т.д.), по вместимости (мини хостелы, малые хостелы, большие хостелы), по организационной форме управления (независимые и сетевые), по уровню комфортабельности, по месторасположению (в центре города, на окраине, расположенные рядом с объектами экскурсионного показа и т.д.), по наличию членства в ассоциациях (национальных и международных), по использованию глобальных систем онлайн-бронирования, по продолжительности работы (круглогодично, сезонно), по перечню предоставляемых дополнительных услуг, по типу организации пространства (капсульные, квартирные, отельные). Принадлежность хостела к тому или иному виду накладывает определенные особенности на его деятельность, что необходимо учитывать при формировании рекомендаций и предложений по совершенствованию рынка хостелов в России.

Во второй главе анализируется состояние развития рынка хостелов в России и за рубежом, процессы формирования франчайзинговых сетей хостелов в России. выявляются тенденции дальнейшего развития хостелов и их проблемы, к которым соискатель относит: недостаток контроля и регулирования деятельности хостелов со стороны государственных и муниципальных органов; отсутствие реальной работы некоммерческих партнерств (ассоциаций) в данной сфере; проблемы в части классификации и сертификации подобных услуг; низкая узнаваемость хостелов среди иностранных путешественников из-за дефицита информации по ним в международных системах онлайн-бронирования; частые проблемы, обусловленные размещением многих хостелов в жилом фонде многоквартирных домов; недостаточное использование преимуществ франчайзинга при развитии рынка хостелов; недостаточная работа с клиентами в большинстве российских хостелов по выявлению предпочтений и расширению на этой основе перечня новых необходимых дополнительных услуг.

В третьей главе диссертации, выделив основные задачи, стоящие в настоящее время перед большинством российских хостелов, соискатель сформулировал цель развития рынка хостелов в России – «формирование конкурентоспособных, качественных бюджетных средств размещения, деятельность которых направлена на формирования деловой и туристской привлекательности России, на удовлетворение спроса российских и иностранных туристов в возможности выбора мест проживания и отдыха в соответствии с их целями приезда и индивидуальными предпочтениями».

Соискателем предложена концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, выделены основные задачи.

стоящие перед государственным и частным секторами бизнеса для достижения поставленной цели.

Перспективность предлагаемого автором методического обеспечения по формированию программ привлечения клиентов в хостелы и формирования долгосрочных отношений с постояльцами состоит в том, что эти рекомендации разработаны на основе анализа современной практики ведения гостиничного бизнеса наиболее успешными бюджетными средствами размещения, а также с учетом требований современных условий хозяйствования. Это дает возможность российским хостелам, используя предлагаемые методики, добиться успеха в текущей практической деятельности.

К имеющим ценность научным результатам, полученным автором в диссертации, следует отнести, предложенный примерный перечень критериев по оценке франшизы сетевого хостела, что позволит подобному средству размещения снизить возможные риски от приобретения франшизы у недобросовестных франчайзодателей.

#### **Научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования**

Исследования основаны на достоверности и актуальности его положений, выполненных при использовании обширного количества источников информации, данных предприятий гостиничного комплекса, официальной статистики, экспертных оценок. Результаты исследований доложены автором на научных конференциях и опубликованы в статьях в рецензируемых изданиях.

В качестве основной научной новизны диссертационного исследования необходимо отметить следующие полученные результаты:

- уточнено определение понятия «хостел», учитывающее особенности данного бюджетного средства размещения, а также проведена классификация хостелов, которые в настоящее время работают на российском и зарубежном рынках гостиничных услуг;
- определены основные направления деятельности по совершенствованию рынка российских хостелов для государственного и частного сектора экономики, выделены задачи, которые требуют согласованного решения данными секторами экономики. Данные задачи представлены в концептуальной модели программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов;
- предложена стратегия привлечения клиентов в хостелы, состоящая из деятельности: по развитию перечня дополнительных услуг, по поддержанию отношений с клиентом на основе электронной почты для выявления



его предпочтений и увеличения продаж услуг, по формированию программ повышения лояльности;

— разработан механизм критериальной оценки франшиз хостела, предлагаемых на рынке гостиничных услуг, что позволит выбрать франчайзинговую сеть независимому хостелу с минимальными рисками, а также сформулированы практические рекомендации по созданию в России некоммерческого партнерства, которое будет проводить независимый аудит и продвижение российских хостелов на международном и российском рынках.

Научные результаты исследования обладают значительной ценностью. В диссертации реализован комплекс поставленных задач, достигнута главная цель исследования.

Практическая и теоретическая значимость диссертационной работы состоит в том, что предложенные рекомендации могут найти некоторое практическое применение в текущей деятельности низкобюджетных средств размещения, что приведет к дальнейшему развитию сектора подобных предприятий в нашей стране.

Результаты исследования могут быть использованы для разработки специальных курсов в учебном процессе в образовательных учреждениях высшего образования.

Отмечая положительные стороны проведенного исследования, нельзя обойти ряд замечаний и недостатков:

1. Тезис об отсутствии в настоящее время полноценного контроля и регулирования деятельности хостелов со стороны государственных и муниципальных органов (с.49 и 75 диссертации) опровергается утверждением автора (с. 73) о том, что только за последние годы по результатам проведенных уполномоченными органами проверок было закрыто более 40 столичных хостелов... Основными нарушениями, выявленными представителями контрольно-надзорных органов при проведении проверок, являлись: отсутствие отдельного входа в хостел; шум после 23 часов; неудовлетворительные санитарно-гигиенические условия; отсутствие независимой системы кондиционирования; непроведение работ по дезинфекции и дератизации; отсутствие у персонала хостелов санитарно-медицинской книжки; нарушение законодательства по защите прав потребителей; нарушение антитабачного закона...

В последние годы РФ по вопросам нормативно-правового регулирования функционирования различных средств размещения проводится определенная работа. Помимо упомянутого ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам», в РФ принят целый ряд других национальных стандартов:

ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003), ГОСТ Р 51185-2014 (введен взамен отмененного ГОСТ Р 51185-2008), ГОСТ Р 54599-2011, ГОСТ Р 54606-2011, ГОСТ Р 55319-2012, ГОСТ Р 55699-2013, ГОСТ Р 54603-2011, ГОСТ Р 55817-2013, ГОСТ Р 56184-2014, ГОСТ Р 56642-2015, ГОСТ Р 58187-2018 (вступает с 01 марта 2019 года), ГОСТ Р 55322-2012, ГОСТ Р 58186-2018 (вступит с 01 июня 2019 года) и др., регламентирующие деятельность средств размещения разного формата. На государственном уровне проводится достаточно активная политика по классификации различных средств размещения, включая хостелы, что отмечено и в данном исследовании.

2. В диссертации автор, разработав предложения по повышению лояльности клиентов хостелов и качеству оказываемых услуг, сосредоточил свое внимание на формировании взаимоотношений с потребителем (клиентом) на различных этапах процесса взаимодействия гостя и хостела, начиная от бронирования номера, заканчивая выпиской. Однако в работе практически не рассмотрены другие факторы формирования потребительской лояльности такие, как: высокая степень участия персонала гостиницы в оказании гостиничных услуг, клиентоориентированность хостелов, влияние уровня квалификации персонала на качество обслуживания гостей и т.д. По моему мнению, анализ этих вопросов способствовал бы более полному раскрытию темы исследования.

3. В тексте диссертации (с. 68) отмечено, что перед Чемпионатом Мира по футболу 2018 года «...360 московских хостелов получили официальный сертификат, подтверждающий категорию. Подавляющее большинство из них имеет категорию «без звезд», но некоторые получили категорию 1-2 звезды...». Хотелось бы, чтобы в диссертации автор подробнее рассмотрел вопрос классификации хостелов.

4. Из текста диссертации складывается впечатление, что все предложения автора по привлечению постояльцев, повышению качества оказываемых услуг и расширению спектра дополнительных услуг предназначены, в основном, для сетевых хостелов. Хотелось бы, чтобы в диссертации более четко было указано: какие мероприятия по совершенствованию деятельности целесообразно проводить в независимых хостелах, а какие необходимы только в сетевых.

Высказанные замечания не снижают ценности выполненного диссертационного исследования и общего положительного впечатления от данной работы.

#### **Общее заключение**

В диссертационной работе «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов» Миловой Дарии Николаевны разработаны методические положения, совокупность которых можно квалифицировать,



как решение новой научной и практической задачи, имеющей значение для развития гостиничной отрасли России. Названная задача по совершенствованию системы управления хостелам, которые предоставляют бюджетные услуги для путешественников, по научной новизне и ценности полученных результатов соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям.

Представленное диссертационное исследование строится на использовании системного и исторического подходов к изучаемым проблемам, применении современных методик по анализу качества предоставляемых гостиничных услуг. Диссертация отличается хорошим теоретическим уровнем и логичностью изложения. Текст диссертации достаточно логичен, язык и стиль изложения материала в редакционном плане - понятен.

На наш взгляд, представленная диссертация Миловой Д.Н. является законченным научным исследованием, выполненным на хорошем научно-теоретическом уровне, имеет внутреннее единство и свидетельствует о личном вкладе автора в отраслевую экономическую науку.

Проведенное автором диссертационное исследование имеет практический характер, поскольку содержит методическую основу для конкретных нужд предприятий гостиничного бизнеса. В работе разработаны методические положения, совокупность которых можно квалифицировать как решение научной и практической задачи, имеющей важное значение для развития гостиничной отрасли России, что по научной новизне и ценности полученных результатов соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям.

Анализ представленной работы Миловой Д.Н., опубликованных данным автором научных трудов, подтверждает личный вклад диссертанта в разработку вопросов. Фактические данные, которыми оперирует автор, на наш взгляд, являются достаточными, чтобы на их основании делать научные выводы и давать практические рекомендации по теме проведенного исследования.

Автореферат диссертации соответствует ее содержанию, отражает структуру, основные научные положения и выводы диссертации. Диссертация и автореферат оформлены автором в соответствии с установленными требованиями.

Основные научные результаты докладывались автором в текущем году на 33-й Всероссийской научной конференции молодых ученых «Реформы в России и проблемы управления» (г. Москва) и опубликованы в 6 работах, написанных автором лично и в соавторстве. Общий объем публикаций по теме диссертационного исследования

около 25,2 п.л. (лично автору принадлежит 4,2 п.л.). Четыре работы, из числа названных, опубликованы в ведущих рецензируемых научных изданиях, включенных в перечень ВАК России. Представленные научные публикации автора достаточно полно отражают основные положения и выводы представленного к защите диссертационного исследования. Основные положения диссертации прошли апробацию. Основные положения диссертации, как сказано выше, в период проведения исследования были опубликованы в научных статьях. Работа, автореферат и статьи доступны для ознакомления. По совокупности квалификационных требований (актуальность, новизна, корректность использования выбранных методов исследования, логика изложения, практическая значимость, публикация основных результатов исследования) работа Миловой Д.Н., на наш взгляд, соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного вида. Представленная диссертация отвечает основным критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842 по следующим пунктам:

- по п. 10 - диссертация написана автором самостоятельно, обладает внутренним единством, содержит результаты, которые выдвинуты на публичную защиту. Основные результаты работы и ее выводы обсуждались на научных конференциях.
- по п. 11 - основные научные результаты опубликованы в названных выше научных статьях, включая 4 статьи в изданиях, включенных в перечень ВАК России.
- по п. 14 - в рукописи работы и опубликованных научных статьях соискатель ученой степени ссылается на цитируемые источники, заимствованные материалы и их авторов.

При работе над диссертацией Милова Д.Н., на наш взгляд, проявила себя трудолюбивым исследователем, способным самостоятельно квалифицированно ставить цели и решать научные задачи. С учетом изложенного, считаю, что Милова Дария Николаевна состоялась как ученый, исследователь-экономист.

Диссертация Миловой Д.Н. оценивается положительно, соответствует пунктам 1.6.109. - «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка»; п. 1.6.119. - «Особенности малых и средних форм предпринимательской деятельности в отраслях сферы услуг» паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) и отвечает требованиям «Положение о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ № 842



от 24.09.2013, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а ее автор Дария Николаевна Милова, заслуживает присуждения ей ученой 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 Кафедры социально-культурного  
сервиса и туризма АНО ВО «Московский  
гуманитарный университет»

М.В. Арифиллин

« 04 » декабря 2018 г.

Подпись удостоверяю

СТАРШИЙ ИНСПЕКТОР  
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ  
САМОХИНА А. В.



Сведения о лице, предоставляющем отзыв:  
Арифиллин Марат Венерович

Почтовый адрес:  
111395, Москва ул. Юности, д. 5  
Телефон: +7(499)374-51-51  
Адрес электронной почты: [marifullin@yandex.ru](mailto:marifullin@yandex.ru)