

В диссертационный совет Д 212.049.07

При ФГБОУ ВО «Государственный

Университет управления»

ОТЗЫВ

**официального оппонента доктора экономических наук , профессора
Морозовой Натальи Степановны на диссертационную работу
Миловой Дарии Николаевны «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 темы исследования.

В настоящее время гостиничная индустрия развивается высокими темпами. За последние годы в России появилось большое количество разнообразных видов средств размещения - от крупных высококлассных гостиничных комплексов до частных бюджетных малых средств размещения. Владельцы отелей предлагают своим гостям широкий выбор различных услуг, гибко выстраивая свою ценовую и маркетинговую политику. В таких условиях современный потребитель имеет возможность выбора средства размещения исходя из своих предпочтений и финансовых возможностей.

Практически все средства размещения, независимо от размера их номерного фонда, классности, ценовой политики, финансовых возможностей, испытывая на себе постоянное давление жесткой конкурентной борьбы, ищут любые возможности увеличения своей привлекательности. Современные условия конкуренции в сфере гостиничных услуг вынуждают гостиничные предприятия вести активную работу по адаптации к изменившимся экономическим условиям хозяйствования и поиску эффективных методов выживания, в которых доминируют качество гостиничных услуг, повышение количества постоянный клиентов, профессионализм персонала, создание гостиничного продукта для потребителя на основании учета его требований и предпочтений. Поэтому сегодня

Выход. № 7

15 января 2017.

все средства размещения, в том числе и хостелы, стоят перед проблемами разработки комплекса мер по привлечению клиента, повышению его потребительской лояльности и качества услуг, а также по оптимизации всех видов затрат, необходимых для оказания гостиничных услуг без потери качества. К сожалению, исследования в этой области по хостелам носят разрозненный, фрагментарный характер и далеки пока от разработки комплексного методического обеспечения.

На основании исследования опыта развития хостелов в европейских странах и состояния рынка хостелов в России в диссертации предложена концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, под которой Милова Д.Н. понимает комплекс первостепенных задач, разделенных на три группы: для государственного сектора экономики, для частного сектора (хостельеров), а также задачи для совместного и согласованного решения секторами на основе долгосрочного планирования. Цель модели вытекает из логики социально-экономического развития России и заключается в создании цивилизованного высоко конкурентного рынка бюджетных гостиничных услуг, способствующих повышению туристской привлекательности страны и удовлетворяющих спрос российских и иностранных туристов в качественном размещении с относительно невысокой стоимостью проживания.

Особенно интересными представляются предложения автора по привлечению постояльцев в российские хостелы: наличие гибких тарифов в зависимости от сезона; расширение спектра дополнительных услуг и поддержание постоянной связи с клиентом; формирование сетей хостелов. На основании опроса респондентов и исследований, проведенных рядом хостелов, в диссертации выявлен перечень дополнительных услуг, пользующихся наибольшей популярностью у гостей хостелов и направленных на знакомство и общение постояльцев хостелов, что и является их специфической особенностью.

В диссертации разработана стратегия взаимодействия хостела с клиентами на основе использования электронной почты, что позволит не только привлекать клиентов, увеличивая загрузку средства размещения, но и будет способствовать повышению лояльности потребителя, увеличению продаж дополнительных услуг, предоставляемых хостелом.

Предложенная автором критериальная методика выбора франшизы независимым хостелом позволит средствам размещения взвешенно подходить к выбору франшиз, предлагаемых на рынке гостиничных услуг, различными сетями хостелов и снизить тем самым возможные риски покупки франшизы у недобросовестного франчайзодателя.

Подытоживая вышесказанное, следует признать, что тема представленного диссертационного исследования является, безусловно, актуальной и имеет как теоретическую, так и существенную практическую значимость.

Наиболее существенные научные результаты, полученные автором исследования, и степень их новизны.

В соответствии с поставленной целью, Миловой Д.Н. выполнено серьезное исследование, состоящее в разработке научно-методических основ совершенствования сферы гостиничных услуг на основе формирования конкурентоспособного рынка бюджетных средств размещения - хостелов.

В теоретическом и практическом отношении наиболее ценными результатами исследования Миловой Д.Н. являются следующие разработки:

- сформулировано авторское определение понятия «хостел» на основе анализа и сегментации определений различных авторов и учета специфических особенностей функционирования бюджетных средств размещения, а также разработана классификация хостелов на основании выделенных критериев;
- на основе исследования проблем функционирования и дальнейшего развития хостелов в России предложена концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, в которой сформулированы задачи для государственного и частного сектора экономики, а также указана необходимость организации согласованных действий этих секторов экономики. Предлагается реализовывать программные мероприятия в два этапа;
- обоснована важность наличия в хостелах разнообразных программ привлечения клиентов, предложены наиболее оптимальные варианты поощрения клиентов к повторным посещениям хостелов, разработан перечень дополнительных услуг, пользующихся наибольшим спросом у постояльцев хостелов;

- разработана стратегия взаимодействия хостела с клиентами на основе использования электронной почты с целью привлечения клиентов и повышения загрузки средства размещения и формирования долгосрочных отношений между хостелом и его постояльцами;
- исходя из целесообразности внедрения разнообразных программ поощрения клиентов хостелов обоснована экономическая целесообразность сетевой формы организации бизнеса на рынке услуг хостелов, а также разработаны критерии выбора оптимальной франшизы для хостела на рынке гостиничных услуг.

Достоверность основных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в ходе диссертационного исследования.

Вывод о достоверности полученных результатов исследования подтверждается тем, что диссертация базируется на всестороннем анализе и обобщении методологических и теоретических работ отечественных и зарубежных исследователей в области экономики и управления гостиничным бизнесом. Соискатель использовал проверенные научным сообществом исходные теоретические предпосылки и фундаментальные принципы экономического анализа средств размещения. Как видно из представленных в главах диссертации аналитических данных, решение прикладных задач выполнялось с помощью использования метода экспертных оценок при проведении опросов потребителей гостиничных услуг, а также современных методик оценки качества услуг хостелов.

При исследовании состояния развития российского и зарубежного рынков хостельных услуг и их проблем автор использовал научно-аргументированный и системный подход к изучению проблем управления, комплексный экономический анализ. Соискатель в своем исследовании опирался на материалы и рекомендации научных конференций, симпозиумов и семинаров. В работе использована актуальная нормативно-правовая документация по управлению сферой гостиничных услуг.

Базой аналитической работы послужили статистические данные и материалы: Федеральной службы государственной статистики, Комитета по туризму и гостиничному хозяйству г. Москвы, международных и консалтинговых организаций, данные периодической печати, а также личные опросы, наблюдения и выводы автора, полученные в ходе исследования.

Основные положения диссертации Д.Н. Миловой, вынесенные на защиту, обладают несомненными признаками приращения научного знания в области управления бюджетными средствами размещения, повышения их доходности и качества обслуживания и существенно пополняют арсенал методических инструментов по совершенствованию сферы гостиничных услуг на основе развития рынка хостелов.

Структура диссертации полностью отражает содержание основных этапов ее написания. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка. Результаты, представленные автором в диссертации, хорошо иллюстрированы, включают графическое и табличное описание данных исследования, в которых автором изложен собственный подход к предмету исследования. В диссертации прослеживается соответствие полученных результатов поставленным целям и задачам.

Предложения и рекомендации автора, описанные в диссертации, будут способствовать повышению уровня обоснованности программных направлений развития рынка хостельных услуг на всех уровнях управления экономики.

Практическая ценность результатов исследования состоит в их прикладном характере. Научные положения и рекомендации диссертации могут быть использованы собственниками и руководителями хостелов с целью повышения их конкурентоспособности на основе увеличения доли повторных клиентов в общем объеме гостей, экономии всех видов ресурсов. В частности, разработанная соискателем стратегия взаимодействия хостела с клиентами на основе использования электронной почты позволяет повысить эффективность работы хостелов на основе формирования сегмента лояльных постояльцев.

В диссертации автором обоснована перспективность развития рынка хостелов на основе формирования франчайзинговых сетей, которые предоставляют независимому хостелу при вхождении в сеть право на использование известного бренда, а также бизнес-модель, руководство по ведению бизнеса, представление хостела на различных интернет-платформах и в системах бронирования, гарантирующие стабильную прибыль и небольшой срок окупаемости. В тоже время из-за правовых пробелов в области регулирования франчайзинга на рынке гостиничных услуг появляется множество недобросовестных франчайзеров.

Автором сформулирован перечень критериев, которыми хостелу целесообразно руководствоваться при выборе франшизы. Предложенный автором подход позволит значительно снизить риск франчайзи-хостела при покупке франшизы.

Положительно оценивая теоретический уровень и степень научной новизны проведенного соискателем исследования, считаю необходимым высказать некоторые замечания и недостатки диссертационной работы:

1. В диссертации даны рекомендации по созданию франчайзинговых сетей хостелов, рассмотрены преимущества, которые получает независимый хостел при вхождении в сеть, однако в работе ничего нет про недостатки сетевых форм организации бизнеса (п. 2.3 и п. 3.3.).
2. В диссертации практически не рассмотрены проблемы правового регулирования отношений в области создания и использования хостелов в России. Этому вопросу автор не уделил должного внимания.
3. В концептуальной модели программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов автор пишет о необходимости «подготовки квалифицированного персонала для работы в хостелах», но далее этот важный (возможно первостепенный) вопрос в работе не рассматривается (п. 3.1).

Соответствие Паспорту специальностей ВАК.

Диссертация Миловой Д.Н., выполненная на тему «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов» соответствует следующим пунктам паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг): п. 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.

Общий вывод по диссертации.

Указанные выше недостатки не повлияли на итоговую положительную оценку диссертации Д.Н. Миловой, которая представляет собой самостоятельную и законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему в области исследований методических подходов по совершенствованию сферы бюджетных гостиничных услуг. Основные результаты в необходимой мере

аргументированы с содержательной точки зрения, проиллюстрированы проведенным анализом деятельности ряда хостелов и их следует признать достаточно обоснованными. Автореферат и публикации соискателя в достаточной степени отражают основные положения диссертации.

По совокупности квалификационных требований (актуальность, новизна, корректность использования выбранных методов исследования, логика изложения, практическая значимость, публикация основных результатов исследования) работа Миловой Д.Н. соответствует требованиям п.9 «Положение о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ № 842 (в ред. Постановления Правительства РФ № 723), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а ее 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).

Официальный оппонент,
декан факультета бизнес-технологий
АНО ВО «Российский новый универси
доктор экономических наук, профессо

04.12.2018

Подпись Н.С. Морозовой удостоверя

Н.С. Морозова

Сведения о лице, предоставившем отзыв:

Морозова Наталья Степановна

Почтовый адрес: 105005, Москва, ул. Радио, д.22

Адрес электронной почты: sks@

Морозова Н.С.
ДОСТОВОЕРНО
Морозова Н.С.
Наталья С.