



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**
(ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)

Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499, тел.: (495) 454-92-92, 454-74-58; факс: (495) 454-31-66

E-mail: box@mgiiit.ru, <http://www.mgiiit.ru>;

ОКПО – 02574596, ОГРН – 1027739299697, ИНН/КПП – 7712037162/774301001

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор

ГАОУ ВО города Москвы
Государственный институт
имени Ю.А. Сенкевича

 В.А. Собина

« 03 »  2018 г

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Государственного автономного образовательного учреждения высшего
образования города Москвы «Московский государственный институт
индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»**

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 темы исследования.

На фоне экономического кризиса спрос на демократичные варианты размещения туристов всему миру увеличивается. В настоящее время загрузка дорогих отелей редко превышает 70%, так как туристы экономят финансовые средства на проживании, отдавая предпочтения более бюджетным средствам размещения, тем самым увеличивая свой бюджет на развлечения, экскурсии, питание и прочие расходы в ходе путешествия. Поэтому рынок гостиничных услуг,

Вход. № 9
" 05 " декабря 2018 г.

отвечая требованиям времени, должен быть социально ориентированным, а, следовательно, доступным для социально незащищенных слоев населения. Именно для таких путешественников создаются, активно развивающиеся в нашей стране в последние годы и ставшие довольно популярными, хостелы. Хостелы – это современные недорогие средства размещения с минимальными дополнительными услугами и с определенной философией жизни, направленной на общение различных людей и расширение знакомств.

В России хостелы появились примерно 23 года назад, хотя в мире история этого вида средств размещения насчитывает уже более 100 лет. Сегодня хостелы формируют новую культуру гостеприимства. Основным плюсом хостелов является не низкая ценовая политика, а создание коммуникативной среды и пространства для разностороннего общения. Хостел не просто дешевая гостиница с общей спальней, а особая бизнес-модель, в которой формируется новая культура туристической индустрии. Главный ее потребитель – "креативный класс" и представители городских субкультур.

Несмотря на все вышеперечисленные преимущества хостельный бизнес в России продолжает существовать в некоем «сером» пространстве: не определены правила регулирования и управления рынком хостелов, не понятна экономика процесса и основные риски хостельеров. В настоящее время в условиях законодательной неопределенности и жесткой конкуренции борьба за выживание и расширение бизнеса является повседневной заботой для большинства российских хостелов, поэтому бюджетным средствам размещения необходимы инструменты по привлечению новых клиентов, развитию их лояльности, созданию узнаваемого потребителем бренда на основе формирования сетевых форм организации бизнеса.

Вопросам управления сферой гостиничных услуг посвящено достаточно много исследований, однако в них рассматриваются различные аспекты и проблемы организации управления классическими гостиницами или международными гостиничными сетями, деятельность бюджетных средств размещения, направления ее совершенствования, инструменты привлечения потребителя, способы повышения эффективности их функционирования на основе сетевых объединений в настоящее время слабо исследованы. Все вышесказанное определяет актуальность выбранной темы диссертационного исследования.

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

Научная новизна диссертации состоит в обосновании методического подхода и рекомендаций по совершенствованию управления хостелами на основе использования преимуществ сетевого управления и программ привлечения гостей, направленных на повышение потребительской лояльности. К основным результатам исследования относятся следующие:

- уточнено определение понятия «хостел», что дает возможность определить особенности функционирования данного бюджетного средства размещения, а также выделены и обоснованы критерии классификации хостелов, позволяющие хостельерам учитывать специфические характеристики своего средства размещения при формировании дальнейшей стратегии развития: по целевому потребительскому сегменту; по вместимости; по организационной форме управления; по уровню комфортабельности; по месторасположению; по наличию членства в национальных и международных ассоциациях; по использованию глобальных систем онлайн-бронирования; по продолжительности работы; по перечню предоставляемых дополнительных услуг; по типу организации пространства хостела;
- на основе выявления тенденций развития хостелов за рубежом, а также анализа состояния и проблем российского рынка хостелов сформулирована концептуальная модель программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, определяющая ключевые задачи по организации согласованных действий государственного и частного секторов бизнеса по формированию конкурентоспособного рынка хостельных услуг в России, что должно повысить уровень деловой и туристско-рекреационной привлекательности России за счет удовлетворения спроса российских и иностранных туристов в качественном проживании при бюджетной стоимости;
- предложена стратегия взаимодействия хостелов с клиентами на основе интернет-технологий, направленная на формирование долгосрочных отношений между хостелами и их постояльцами, превращение их в постоянных клиентов, а также на увеличение продаж дополнительных услуг гостям хостелов. Предложенный механизм формирования программ повышения потребительской

лояльности позволит увеличить узнаваемость хостелов, снизить зависимость их деятельности от сезонности, повысить качество оказываемых услуг и доходность бизнеса:

- на основе анализа функционирования российских франчайзинговых хостельных сетей обоснована перспективность развития рынка хостелов на основе использования сетевых форм функционирования, разработана методика выбора хостелом перспективной франшизы, позволяющая определить франчайзеру и франчайзи-хостелу целесообразность совместной деятельности на основе сетевой формы организации бизнеса и снизить возможные риски в маркетинговой, финансовой и хозяйственной деятельности бюджетных средств размещения.

Достоверность основных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации не вызывает сомнений.

Анализ содержания работы позволяет констатировать, что автор корректно использует современную методологию научных исследований, аргументирует собственные выводы фактами и примерами из практики работы российских и зарубежных средств размещения, статистическими данными и расчетами, что обеспечивает достаточно высокую степень обоснованности основных положений диссертации.

Достоверность и обоснованность основных положений диссертации обеспечивается также систематизацией и анализом отечественных и зарубежных научных работ по предмету исследования, специальной литературы и публикаций в сфере экономики, управления и маркетинга предприятий гостиничного бизнеса; а кроме того на основе собственных исследований автора и апробации основных результатов исследования в научных публикациях и на конференциях.

Структура диссертации полностью отражает содержание основных этапов ее написания. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка.

Содержание диссертации включает визуализацию результатов посредством многочисленных рисунков и таблиц, в которых автором изложен собственный подход к исследуемой проблематике, результаты научных исследований автора, их соответствие поставленной цели и задачам.

Реализация авторского подхода по формированию концептуальной модели программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов, описанной в диссертации, будет способствовать повышению уровня обоснованности стратегических решений и действий государственного и частного секторов экономики при формировании цивилизованного, конкурентоспособного рынка хостельных услуг в России.

Из-за сложностей с наличием статистической информации автором правомерно используется метод экспертных оценок для исследования оптимального перечня дополнительных услуг в хостеле, а также для анализа отзывов постояльцев на сайтах международных систем онлайн-бронирования и для оценки качества услуг предоставляемых хостелами в различных российских городах. Полученные автором выводы на основании данных экспертных оценок в результате представляются научно и логически обоснованными.

Нельзя не согласиться с обоснованностью оценок, полученных Миловой Д.Н. на основе исследования деятельности зарубежных и российских франчайзинговых сетей хостелов, и с ее рекомендациями для франчайзи-хостела по выбору франшизы с наиболее эффективными условиями сотрудничества.

На наш взгляд, достоверность результатов диссертационного исследования аргументирована: применением современных методов решения задач на основе научно-аргументированного подхода, всестороннего анализа и верификацией результатов с использованием общепринятых методов и критериев, исследованием реальных функционирующих бюджетных средствах размещения.

Практическая ценность результатов диссертационного исследования.

Практическая значимость заключается в том, что в предложенной автором концептуальной модели программных мероприятий по совершенствованию деятельности российских хостелов структурированы задачи для государственного и частного секторов экономики, выделены направления работы, по которым необходима их согласованная деятельность.

Кроме того, даны практические рекомендации хостельерам по повышению лояльности их постояльцев на основе использования интернет-технологий и разнообразных программ привлечения клиентов, что должно увеличить

узнаваемость хостела на рынке гостиничных услуг и привести к повышению их доходности.

На основе разработанной автором методики выбора хостелом качественной франшизы хостельер может самостоятельно проводить независимую экспертизу франшиз, предлагаемых на рынке. Методика позволит потенциальному франчайзи-хостелу избежать возможности вхождения в франчайзинговую хостельную сеть, целью которой является не развитие сетевого бизнеса, а получение паушального взноса.

Таким образом, с практической точки зрения работа является ценной ввиду своей направленности на повышение эффективности и оптимизацию работы российских бюджетных средств размещения.

Замечания и недостатки диссертационной работы. Отмечая высокую значимость результатов и новизну диссертационного исследования, можно отметить, что, как всякое исследование, представленная диссертация содержит несколько дискуссионных вопросов и замечаний:

1. В диссертации не приведены однозначные данные по количеству хостелов в России. Статистические данные из различных источников очень отличаются (п.1.3, п. п.2.2).

2. В диссертации (п.3.3.) предложено создание российского некоммерческого партнерства по развитию хостел-движения, которое, по мнению автора, будет заниматься продвижением услуг национальных хостелов на российском и зарубежном рынке, а также оказывать консультационные услуги членам партнерства. В тоже время в диссертации не отрицается, что аналогичные партнерства в России существуют (Союз хостелов и Лига хостелов), однако их деятельность в исследовании практически не анализируется.

3. В диссертации автор, предлагая методы привлечения постояльцев в хостелы и механизм увеличения продаж услуг (с. 114-118), ничего не пишет об использовании опыта международных гостиничных цепей, которые активно используют разнообразные инструменты для повышения потребительской лояльности и в настоящее время в этой области накопили значительный опыт, который целесообразно использовать и в бюджетных средствах размещения.

Однако, указанные недостатки и замечания не относятся к основным положениям исследования, не являются критическими и не снижают научной и практической значимости выполненной автором работы. Диссертация логично построена, ее структура и содержание соответствуют цели и задачам исследования.

Соответствие диссертации требованиям паспорта научной специальности ВАК.

Диссертационная работа Миловой Дарии Николаевны соответствует 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 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Общие выводы.

Диссертация Миловой Дарии Николаевны представляет собой самостоятельную законченную научно-квалификационную работу, направленную на решение важной задачи, связанной с разработкой механизма повышения качества услуг бюджетных средств размещения и развития цивилизованного рынка хостельных услуг в России. Диссертационная работа подтверждает наличие у соискателя способностей к исследовательской деятельности, показывает умение анализировать научную информацию и разрабатывать на ее основе новые результаты.

Автореферат раскрывает основное содержание диссертации и включает в себя выводы и предложения по результатам проведенного исследования.

Рабочая гипотеза исследования получила формально-логическое подтверждение. Работа в целом обладает структурным единством, а полученные результаты соответствуют задачам и цели работы.

Диссертация на тему «Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов» полностью соответствует требованиям п. 9 «Положение о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ № 842 от 24 сентября 2013 г., предъявляемым к кандидатским диссертациям, 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).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела ГАОУ ВО города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» «03» декабря 2018 г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой
гостиничного и ресторанного дела
ГАОУ ВО города Москвы
«Московский государственный институт
индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»
доктор технических наук, профессор

Ольга Владимировна Пасько

Подпись удостоверяю:
Начальник отдела кадров

03.12.2018



ГАОУ ВО города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»

Адрес: Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499.

телефон(495) 454-92-92, 454-74-58; факс: (495) 454-31-66

Адрес электронной почты: E-mail:box@mgiiit.ru, <http://www.mgiit.ru>;