

В диссертационный совет Д 212.196.04  
на базе ФГБОУ ВО «Российский экономический университет  
им. Г.В. Плеханова»

### **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

на диссертационную работу Сомовой Татьяны Григорьевны  
на тему «Повышение эффективности применения услуг аутсорсинга на  
разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий»,  
представленную на соискание учёной 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 диссертационного исследования.**

Тема диссертационного исследования достаточно актуальна, поскольку несмотря на то, что услуги аутсорсинга распространены в мире во всех сферах бизнеса, в том числе и в гостиничном бизнесе, тем не менее, применение услуг аутсорсинга до сих пор сопряжено с различного рода проблемами, возникающих, в частности, из-за несвоевременного или неэффективного их использования. В связи с этим важным становится исследование вопросов повышения эффективности применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга.

Кроме того, в настоящий момент существует крайне мало работ, посвященных исследованию вопросов применения услуг аутсорсинга на различных этапах жизненного цикла организаций, в том числе гостиниц. В связи с этим у менеджмента гостиниц отсутствует понимание о целесообразности использования услуг аутсорсинга в зависимости от того, на какой стадии развития находится гостиничное предприятие.

Именно поэтому тема диссертационного исследования является важной и актуальной.

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

Диссертационное исследование построено логично и хорошо структурировано. Автором корректно используются известные научные методы сбора научно-теоретических и практических данных, обоснования полученных результатов, выводов и рекомендаций.

Теоретической основой диссертационного исследования стали труды зарубежных, а также отечественных ученых о применении услуг аутсорсинга в различных сферах бизнеса, в том числе в гостиничном бизнесе. Список использованной литературы включает в себя 158 наименований.

Методологической основой исследования послужили методы эмпирического исследования, такие как наблюдение, сравнение, описание. Кроме того, были применены общие логические методы научного познания – анализ и синтез. Также использовались основные методы социальных исследований – анкетирование, проведение опроса, систематизация, обобщение полученных данных, методы моделирования и экспертных оценок.

Информационно-эмпирическую базу исследования составили нормативно – правовые акты, определяющие понятие аутсорсинга и требования к реализации этих услуг в России; данные официальной статистики (Росстат); статистические и аналитические данные, опубликованные в периодической литературе; результаты исследований отечественных и зарубежных ученых в сфере применения услуг аутсорсинга и исследования, проводимые автором данной диссертационной работы.

Использованные соискателем источники позволяют судить о высокой степени переработки информации по теме диссертации и глубине проведенного исследования (работа содержит 23 рисунка и 21 таблицу, 4

приложения). В диссертации указываются ссылки на авторов и источники, откуда заимствуются материал или отдельные результаты.

Основные положения и выводы диссертационного исследования представлены и одобрены на международных и республиканских научно-практических конференциях: IV Кавказский экологический форум «Человек в современном мире: экология, рекреация, туризм» (Грозный, 2019г.), XXXII Международные Плехановские чтения (Москва, 2019г.), XVIII Международная научная конференция «Модернизация России: приоритеты, проблемы, решения» (Москва, 2018г.), Международная научно - практическая конференция «Развитие туризма в контексте инновационных процессов современной экономики» (Елец, 2018г.), I Республиканская научно-практическая конференция «Актуальные вопросы туризма и сервиса в Республике Саха (Якутия)» (Якутск, 2018г.), Международная научно – практическая конференция «Актуальные проблемы и перспективы развития экономики в условиях модернизации» (Саратов, 2018г.), X Международная научно-практическая конференция «Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы» (Москва, 2017г.), XXX Международные Плехановские чтения (Москва, 2017г.). Кроме того, исследования, проводимые в разрезе данной диссертационной работы, были финансируемы в рамках конкурсов грантов научно-исследовательских работ студентов, аспирантов и молодых ученых ФГБОУ ВО РЭУ им. Г.В. Плеханова «Шаг в науку – 2017» и «Шаг в науку – 2018».

По теме диссертации автором опубликовано 20 научных работ, из них 5 публикаций в научных журналах из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертации на соискание ученой степени кандидата наук и 1 публикация в периодическом издании, индексируемом в реферативной базе Scopus.

**Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке теоретических положений и методического инструментария повышения эффективности использования гостиницами услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла, а также в уточнении методики оценки эффективности использования гостиницами услуг аутсорсинга. Полученные автором научные результаты состоят в следующем:

1. Выявлены особенности использования услуг аутсорсинга гостиницами и предложена классификация услуг аутсорсинга для гостиничного бизнеса на основе авторского подхода.
2. Выделены преимущества для гостиниц от использования услуг аутсорсинга, позволяющие им перейти на этапы «Рост», «Зрелость» и «Возрождение», и определены способы использования гостиницами услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиниц.
3. Определены основные причины и условия перехода гостиниц, как за рубежом, так и в Российской Федерации, к применению услуг аутсорсинга, а также проблемы, из-за которых снижается эффективность применения гостиницами услуг аутсорсинга; кроме того, выявлены направления повышения эффективности применения гостиницами услуг аутсорсинга.
4. Предложены и описаны автором организационный и социально-экономический механизмы повышения эффективности использования гостиницами услуг аутсорсинга.
5. Предложена усовершенствованная методика оценки эффективности использования гостиницами услуг аутсорсинга, а также комплекс мер по улучшению управления персоналом в гостиницах, применяющих услуги аутсорсинга.

**Значение выводов и рекомендаций, полученных в диссертационном исследовании, для науки и практики.**

Разработанные в диссертационном исследовании научные и методические положения обоснованы и доведены до уровня методических и

практических рекомендаций по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга гостиницами с учетом этапов жизненного цикла.

Полученные результаты и выводы диссертационной работы могут быть использованы менеджментом гостиничных предприятий для повышения эффективности принятия управленческих решений об использовании услуг аутсорсинга.

### **Замечания и предложения по диссертационному исследованию.**

Наряду с достоинствами диссертационной работы, можно выделить некоторые недостатки:

1. Автор в своем исследовании использует четырехэтапную распространенную модель жизненного цикла организации Д. Миллера и П. Фризена (стр. 39 диссертации). Работа только выиграла бы, если в основу исследования была бы взята более многоэтапная модель ЖЦО, которая наиболее полно отразила бы особенности и способы применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиниц.
2. Как отмечает автор на стр. 61 диссертации, отношение к использованию услуг аутсорсинга у менеджмента региональных гостиниц и менеджмента гостиничных предприятий крупных городов России различное. В регионах гостиничный менеджмент не так часто, как в крупных городах, использует услуги аутсорсинга. В связи с этим автору следовало бы в рамках диссертационного исследования разработать план по распространению услуг аутсорсинга для региональных гостиничных предприятиях России.
3. В таблице 11 на стр. 68-70 диссертации приведены результаты анализа пяти гостиниц, находящихся на разных этапах жизненного цикла, использующих услуги аутсорсинга. В таблице 20 на стр. 110 диссертации представлены результаты расчета экономического эффекта от использования услуг аутсорсинга четырьмя из этих пяти гостиниц. Было бы целесообразно увеличить количество анализируемых гостиничных предприятий, на основе изучения деятельности которых обоснованы модели применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла, а также проведено

сравнение затрат при осуществлении бизнес-процессов собственными силами и с помощью аутсорсинговой компании.

4. Автор в пункте 3.1 диссертационного исследования описал организационный механизм повышения эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиниц. Диссертационное исследование только выиграло бы, если бы автор в рамках данного подпункта привел пример применения организационного механизма в действующих гостиницах.

5. Можно выделить недостаточно полный охват иностранной литературы по проблеме аутсорсинга. В диссертационном исследовании количество отечественных научных работ по теме аутсорсинга значительно превалирует над иностранными источниками. При этом автор отмечает, что за рубежом существует большой опыт применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе. Поэтому хотелось бы видеть больший список иностранной литературы по теме исследования.

Вместе с тем, отмеченные недостатки не снижают научной и практической значимости диссертационного исследования.

**Общее положение о соответствии диссертации критериям, установленным «Положением о присуждении ученых степеней».**

Диссертация Сомовой Татьяны Григорьевны является завершенным научным исследованием, имеет высокую степень научной обоснованности и достоверности полученных результатов. Не вызывает сомнения теоретическая и практическая значимость работы, которая состоит в уточнении научно-теоретических положений и разработке практических рекомендаций по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиниц.

Диссертация Сомовой Татьяны Григорьевны на тему: «Повышение эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий» соответствует Паспорту специальностей Высшей аттестационной комиссии при Минобрнауки России по

специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг): пункту 1.6.109 – Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка и пункту 1.6.116 – Механизм повышения эффективности и качества услуг.

Автореферат и опубликованные научные работы отражают основное содержание диссертационного исследования, которое соответствует поставленной цели и сформулированным задачам. Полученные соискателем результаты достоверны, выводы и предложения обоснованы.

Диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а ее автор – Сомова Татьяна Григорьевна – заслуживает присуждения учёной 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,  
профессор экономического факультета,  
проректор по научной работе  
ФГБОУ ВО «Российский государственный  
социальный университет»,  
доктор экономических наук, доцент

Виноградова Марина Викторовна,

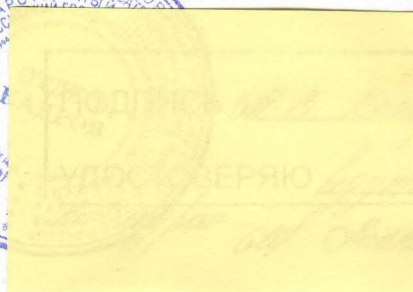
129226, г. Москва, ул. Вильгельма Пика, д. 4, стр. 1

Тел. +7 (495) 255-67-67

E-mail: [vinogradovamv@rgsu.net](mailto:vinogradovamv@rgsu.net)

М.В. Виноградова

«24» мая 2021г.



Handwritten signature in blue ink, partially obscured by a redaction mark.