

В диссертационный совет Д 212.196.04
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет
им. Г.В.Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д. 36

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 исследования.

Тема диссертационного исследования Сомовой Т.Г. посвящена актуальной научной проблеме – повышению эффективности применения услуг аутсорсинга гостиницами на разных этапах жизненного цикла организаций. В современных условиях развития рынка услуг аутсорсинга в России работа предлагает новые подходы к повышению эффективности использования услуг аутсорсинга в гостиничном бизнесе за счет применения организационного и социально-экономического механизмов и развивает методики по оценке эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями.

Сегодня, несмотря на популярность услуг аутсорсинга, остается еще большое количество проблем, связанных как с самими организациями, предоставляющими данную услугу, так и с целесообразностью и эффективностью применения услуг аутсорсинга на предприятиях гостиничного бизнеса.

Из вышеизложенного следует, что тема настоящей диссертационной работы актуальна, а затрагиваемые в исследовании вопросы требуют глубокого научного исследования.

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

В диссертационном исследовании автором обоснована актуальность темы, степень разработанности проблемы, определен объект и предмет исследования, сформулированы цель и задачи работы, дана характеристика степени обоснованности научных положений, представлена научная новизна исследования, сведения об апробации и внедрении результатов исследования. Диссертация содержит достаточное количество таблиц и рисунков.

Цель исследования и поставленные задачи позволили автору выстроить логичную структуру диссертации, которая включает введение, три главы, заключение, список литературы, приложения. Структура диссертации Сомовой Татьяны Григорьевны позволяет всесторонне и глубоко раскрыть заявленную тему научного исследования.

Обоснованность научных положений, рекомендаций и выводов обеспечивается за счет использования положений, содержащихся в трудах российских и зарубежных авторов в сфере применения услуг аутсорсинга предприятиями сферы услуг, в том числе предприятиями гостиничного бизнеса.

Содержание работы свидетельствует о личном вкладе автора в исследование, применении научных методов в обосновании теоретических выводов и практических рекомендаций. Работа характеризуется внутренней целостностью, последовательным изложением материала всех структурных частей.

В первой части диссертационной работы исследованы научно-теоретические подходы к изучению сущности услуг аутсорсинга и способы их применения на разных этапах жизненного цикла гостиничных

предприятий, в том числе определены особенности услуг аутсорсинга при применении в гостиничном бизнесе (с.32-33).

Вторая глава содержит анализ современного состояния применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга как за рубежом, так и в Российской Федерации, на основе которого определены организационно-экономические проблемы, оказывающие влияние на эффективность использования услуг аутсорсинга гостиницами (с. 78-79, с. 80).

В третьей главе обобщены предложения по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга гостиницами, в частности, разработаны организационный и социально-экономический механизмы, уточнена методика оценки эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, разработан комплекс стимулирования штатного персонала гостиниц, использующие в своей деятельности услуги аутсорсинга.

Научная новизна основных положений и полученных результатов.

Научная новизна исследования заключается во всестороннем описании и развитии теоретических и методических положений, позволяющих повысить эффективность применения услуг аутсорсинга в гостиничных предприятиях с учетом жизненного цикла организаций.

Наиболее значимыми научными результатами данной работы можно считать:

- сформулированные особенности применения услуг аутсорсинга, выделенные на основе критериев: бизнес процесс, доля привлеченного (аутсорсингового) персонала, продолжительность использования услуг аутсорсинга;
- выявленные основные преимущества от применения услуг аутсорсинга для гостиниц для перехода к наиболее «благоприятным» этапам жизненного цикла организаций;

- сформулированные направления деятельности гостиниц по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга, разработанные на основе обобщения как российского, так и зарубежного опыта гостиничных предприятий, использующих услуги аутсорсинга;
- разработанные автором организационный и социально-экономический механизмы повышения эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, в основу которых лег структурно-функциональный подход;
- уточненная методика оценки социально-экономической эффективности применения услуг аутсорсинга гостиницами, раскрывающая целесообразность и эффективность применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями в зависимости от этапа жизненного цикла организации;
- предложенный комплекс мер по повышению эффективности использования трудовых ресурсов гостиничных предприятий, в рамках которого рассмотрены меры, как для штатных сотрудников гостиниц, так и для увольняемых сотрудников гостиничных предприятий из-за передачи их функционала на аутсорсинг.

Замечания и предложения по улучшению исследования.

В качестве недостатков работы можно выделить следующие:

1. В рамках проведенного исследования автор разработал и описал два механизма по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга гостиницами. Вместе с тем, в работе не раскрывается механизм изменения использования услуг аутсорсинга при переходе гостиничного предприятия от одного этапа жизненного цикла к другому.

2. На с. 89 в рамках организационного механизма повышения эффективности применения услуг аутсорсинга автор пишет о том, что третьим шагом в механизме является выделение бизнес-процесса(ов) гостиничного предприятия, подлежащего(их) передаче аутсорсинговой

компании. Однако в диссертационной работе отсутствует информация о том, как именно необходимо определять данный бизнес-процесс.

3. На с. 45-46 диссертации автор описывает риски применению услуг аутсорсинга, связанные с культурными особенностями ведения бизнеса в России. Вместе с тем, работа выиграла бы, если автор при анализе опыта других стран, рассмотрел влияние культур на применение услуг аутсорсинга.

4. На с. 75-76 диссертации автор выделяет проблемы внешней среды прямого воздействия, оказывающие влияние на эффективность применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга, связанные непосредственно с аутсорсинговыми компаниями, предоставляющие специализированные услуги для гостиничных предприятий. Было бы целесообразным дополнить данный перечень проблемой недостаточной гибкости аутсорсинговой компании, выраженной в неумении аутсорсера быстро подстраиваться и видоизменять комплекс услуг в зависимости от запроса гостиницы-заказчика услуг аутсорсинга.

5. На с. 94 диссертационной работы автор указывает, что экономическим элементом социально-экономического механизма применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиниц является система экономических стимулов для образовательных организаций, занимающихся разработкой методических рекомендаций по повышению эффективности применения гостиницами услуг аутсорсинга. Однако далее в тексте работы отсутствует информация о том, как именно будет реализована эта система (какие критерии выбора образовательных организаций, как будет выстроена система оценивания результатов образовательных организаций и др.).

Стоит отметить, что выявленные недостатки не оказывают существенного влияния на общую положительную оценку проведенного автором исследования и носят рекомендательный характер. Диссертационная работа, выполненная Сомовой Татьяной Григорьевной, отвечает требованиям научной новизны, актуальности, практической и теоретической значимости, а

также поставленным целям и задачам проведенного исследования, и представляет собой самостоятельное и законченное исследование.

Теоретическая и практическая значимость результатов.

Теоретическая значимость результатов исследования обоснована тем, что выводы и рекомендации, указанные в настоящей диссертационной работе, представляют собой приращение научных знаний в области применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями с учетом этапов жизненного цикла организаций.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования руководителями гостиниц разработанных автором рекомендаций с целью повышения эффективности применения услуг аутсорсинга, что в свою очередь повысит конкурентоспособность гостиниц в целом.

Соответствие диссертации критериям, установленным «Положением о присуждении ученых степеней».

Диссертационная работа Сомовой Татьяны Григорьевны соответствует Паспорту специальностей Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по 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. 1.6.116 – Механизм повышения эффективности и качества услуг.

Выполненная Сомовой Татьяной Григорьевной работа является оригинальной, автореферат и опубликованные работы по теме диссертации отражают основное содержание исследования, требования к указанию ссылок на заимствованный материал полностью соблюдены.

Диссертация на тему «Повышение эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий» соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013г. № 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
Дмитриева Нина Викторовна
кандидат экономических наук, доцент,
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный
университет туризма и сервиса»,
доцент Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права,
141221, Московская обл.,
Пушкинский район,
дп Черкизово, ул. Главная, 99
+7 (495) 940 83 00
e-mail:dmitrievanv@mail.ru

26/05/2021г.

Подпись Дмитриевой Н.В. заверено.
Главный специалист Секретарь Н.А.

