

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной
деятельности ФГАОУ ВО
«Казанский (Приволжский)
федеральный университет»

Нургалиев Д.К.

2021 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**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

Актуальность выбранной Сомовой Татьяной Григорьевной темы для проведения исследования достаточно высока, поскольку в настоящее время, в кризисный период экономик стран мира, вызванный пандемией COVID-19, гостиничный бизнес является одной из самых пострадавших отраслей. Поэтому эффективное использование ресурсов становится не просто необходимой составляющей конкурентоспособности гостиничных предприятий, а превращается в основу выживания гостиничного бизнеса в непростых экономических условиях.

Использование услуг аутсорсинга не всегда приносит гостиничному предприятию желаемый положительный результат. Важным становится не просто эффективное их использование, а также возможность повышения эффективности использования услуг аутсорсинга. Кроме того, учет особенностей применения услуг

аутсорсинга гостиничными предприятиями на разных этапах жизненного цикла, также становится важным аспектом при решении задачи, связанной с эффективным применением услуг аутсорсинга гостиницами в целом.

Таким образом, следует отметить, что востребованность в инструментах и механизмах, позволяющих нивелировать отрицательное влияние и негативные последствия от нецелесообразного использования услуг аутсорсинга, только растет. В этой связи становится очевидным, что разработка механизмов повышения эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, а также методики оценки социально-экономической эффективности использования услуг аутсорсинга является довольно востребованным и обоснованным направлением теоретических и прикладных исследований в сфере услуг.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что выбранная тема является актуальной.

Основные положения исследования, обладающие научной новизной

1. Сформулированы особенности применения услуг аутсорсинга в гостиницах и иных средствах размещения в сравнении с предприятиями других сфер профессиональной деятельности (с. 32-33). Особого внимания заслуживает предложенный авторский подход к классификации услуг аутсорсинга с учетом специфики деятельности гостиничных предприятий, на основе которого определены виды услуг аутсорсинга, применяемых в основных и вспомогательных бизнес-процессах гостиниц (с. 34).

2. Определены способы применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями на разных этапах жизненного цикла на основе характеристики этапов жизненного цикла гостиничного продукта по элементам управления (с. 41-42). Отдельный интерес представляет авторская классификация основных преимуществ использования услуг

аутсорсинга, которые позволяют гостиничным предприятиям быстрее перейти к этапам ЖЦО – «Рост», «Зрелость» и «Возрождение» (с. 44).

3. Выделив основные причины применения услуг аутсорсинга зарубежными и российскими гостиничными предприятиями (с. 50-51, с. 55), а также, обобщив организационные проблемы, оказывающие влияние на эффективность применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга (с. 78-79), автором данного исследования были сформулированы направления деятельности гостиничных предприятий по повышению эффективности использования услуг аутсорсинга (с. 83).

4. Разработаны организационный и социально-экономический механизмы повышения эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, используя которые менеджмент гостиничных предприятий сможет принимать эффективные решения в вопросах своевременного и целесообразного использования услуг аутсорсинга в своей деятельности (с. 89, с. 97).

5. Уточнена методика оценки эффективности применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, на основе систематизации и развития существующих методов оценки социально-экономической эффективности применения услуг аутсорсинга с учетом особенностей их использования в гостиничном бизнесе (с. 112-118). Определенный научный интерес представляет предложенный автором исследования комплекс мер по совершенствованию использования трудовых ресурсов гостиничных предприятий, использующих услуги аутсорсинга (с. 125).

Результаты, проведенного исследования, были представлены и одобрены на международных и республиканских научно-практических конференциях.

Особо следует отметить, что исследования вопросов оценки эффективности применения услуг аутсорсинга и совершенствования управления персоналом гостиниц, использующих модель сотрудничества на основе аутсорсинга, проводимые в рамках данного диссертационного исследования, 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».

Достоверность и обоснованность основных положений диссертационного исследования

Диссертационная работа Сомовой Татьяны Григорьевны состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, содержащего 158 наименований, и четырех приложений. Работа имеет логичную структуру, главы заканчиваются выводами, в заключении обобщены основные результаты исследования.

В первой главе автор достаточно подробно рассмотрел научно-теоретические подходы к изучению понятия аутсорсинга, проанализировал эволюцию рынка услуг аутсорсинга, также определил сущность процесса применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями и обосновал способы их использования на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий, что свидетельствует о достаточно глубокой теоретико-методологической проработке темы исследования.

Во второй главе проведен анализ отечественного и зарубежного опыта гостиничных предприятий по применению услуг аутсорсинга, на основе которого были выделены основные организационно-экономические проблемы, оказывающие влияние на эффективность применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга. Также в рамках данной главы были приведены наиболее приемлемые модели использования услуг аутсорсинга с учетом особенностей развития гостиничных предприятий на разных этапах жизненного цикла.

В третьей главе были сформулированы методические и практические рекомендации, посвященные уточнению и развитию методики оценки эффективности применения гостиницами услуг аутсорсинга и разработке механизмов повышения эффективности

использования услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий.

Работа базируется на официальных и публичных данных. В диссертационном исследовании используются материалы нормативно – правовых актов, 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 использования услуг аутсорсинга.

Теоретическая и практическая значимость исследования

Исследование, выполненное соискателем, характеризуется приращением научных знаний в области расширения научно-теоретического представления об особенностях, формах и методах применения услуг аутсорсинга гостиничными предприятиями, а также развития существующих научных подходов по оценке социально-экономической эффективности применения услуг аутсорсинга с учетом особенностей их использования в гостиничном бизнесе.

Теоретические положения, выдвинутые автором, могут быть использованы образовательными учреждениями для учебных программ дисциплин бакалавров и магистров в области экономики и управления.

Практические рекомендации, предложенные автором в рамках проведенного исследования, могут быть применены непосредственно менеджментом гостиниц, а также использованы профессиональными сообществами индустрии гостеприимства для оказания информационной, правовой, консультационной поддержки руководителей действующих гостиниц в вопросах применения услуг аутсорсинга.

Полученные в результате проведенного диссертационного исследования научные и практические результаты свидетельствуют о достижении соискателем поставленной в работе цели – уточнении научно-теоретических положений и разработке методических

рекомендаций по повышению эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий. Тем самым подтверждается значимость для экономической науки и практики положений, заключений и выводов, сформулированных в процессе проведения исследования.

Замечания по диссертационной работе

При общей положительной оценке диссертационного исследования Сомовой Татьяны Григорьевны следует отметить ряд замечаний:

1. Автор в своей работе не раскрывает алгоритм по определению этапа жизненного цикла для гостиничных предприятий. Хотя данный шаг является ключевым при использовании организационного и социально-экономического механизмов повышения эффективности применения услуг аутсорсинга, разработанных автором исследования.

2. На с. 44 рис.8 приводит основные преимущества применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга, позволяющие быстрее перейти к этапам «Рост», «Зрелость» и «Возрождение». Однако в работе не отражены риски, связанные с применением гостиничным предприятием услуг аутсорсинга, в зависимости от этапа жизненного цикла организации.

3. Автором приведена статистика по изменению рынка по предоставлению временного персонала в России за период с 2011 по 2018 годы (рисунок 10, с. 53), а также статистика по изменению количества гостиничных предприятий и численности лиц, размещенных в гостиничных предприятиях России, за период с 2011 по 2019 г. (рисунок 11, с. 56), но было бы целесообразным отразить в работе динамику роста рынка аутсорсинга бизнес-процессов в виде похожих диаграмм, заменив приведенные данные по тексту (с. 54-55).

4. На с. 89 диссертационной работы (рисунок 19) представлен организационный механизм повышения эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий. В рамках данного механизма автор предлагает

осуществлять сбор информации об аутсорсинговой компании по четырем критериям. Однако значимость каждого критерия для принятия решения менеджментом гостиничных предприятий о лучшем предложении аутсорсинговой компании не равноценна. Автору следовало бы, обосновав свой выбор, присвоить вес каждому коэффициенту для получения более объективной картины.

5. На с.111 диссертационной работы автор ссылается на Федеральный закон №44 от 05.04.2013 N 44-ФЗ (ред. от 30.12.2020), в соответствии с которым государственные гостиничные предприятия приобретают услуги аутсорсинга на контрактной основе, однако в списке литературы данный источник отсутствует.

Тем не менее, данные замечания носят рекомендательный характер и не снижают ценность проведенного исследования с теоретической и практической точек зрения.

Общее заключение по диссертации

В целом диссертационное исследование Сомовой Татьяны Григорьевны представляет собой законченное, самостоятельно выполненное научное исследование по проблеме повышения эффективности применения гостиничными предприятиями услуг аутсорсинга с учетом этапов жизненного цикла организаций, что имеет важное значение для предприятий гостиничной отрасли.

Содержание диссертационной работы соответствует пункту 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка», пункту 1.6.116 «Механизм повышения эффективности и качества услуг» Паспорта 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).

Автореферат диссертационной работы и опубликованные научные работы соискателя в полной мере отражают положения, выводы и результаты проведенного исследования.

Подводя итоги, можно сказать, что диссертационная работа на тему «Повышение эффективности применения услуг аутсорсинга на разных этапах жизненного цикла гостиничных предприятий» удовлетворяет требованиям Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её 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).

Отзыв подготовлен Разумовской Еленой Михайловной, доктором экономических наук, профессором, заведующей кафедрой менеджмента в социальной сфере ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

Данный отзыв был утверждён на заседании кафедры менеджмента в социальной сфере ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», 20 мая 2021 года, протокол № 7.

Заведующий кафедрой сервиса и туризма
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)
федеральный университет»
д.э.н., профессор


Разумовская Елена Михайловна



Тел: 8-917-269-74-55
razumovskaya61@mail.ru

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

420008, Россия, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Кремлевская, д.18

Адрес сайта организации: <https://kpfu.ru/>

Телефон: +7 (843)233-71-09

«25» мая 2021г.