

В Диссертационный совет  
Д 212.099.20  
при ФГАОУ ВО  
«Сибирский федеральный  
университет»

### **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

Нюренбергер Ларисы Борисовны, доктора экономических наук, доцента ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», заведующего кафедрой бизнеса в сфере услуг на диссертационное исследование Шатровой Анны Павловны, на тему «Управление ресурсами организаций рынка гостиничных услуг», представленную к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)».

Актуальность темы представленного диссертационного исследования обусловлена недостаточной проработкой проблем управления ресурсами организаций сферы гостеприимства. Сегодня для практического использования требуются современные технологии и механизмы управления и развития бизнеса, доступные и применимые методики оценки эффективности управленческих решений. Возрастает роль применения адаптивных инструментов менеджмента, обеспечивающих успешное функционирование и развития гостиничной организации, в условиях жесточайшей конкуренции с международными и отечественными гостиничными брендами.

Абсолютно логично, что основное внимание в работе уделено исследованию важной задачи оценки эффективности использования интеграционной совокупности ресурсов гостиничной организации, влияющей в конечном счете на продуктивность управления деятельностью всего предприятия.

## **Новизна основных научных результатов и их значимость для науки**

Основные научные результаты, полученные автором:

1. Определены факторы, оказывающие влияние на формирование и развитие рынка гостиничных услуг, ранжированием выявлены важнейшие драйверы – уровень социально-экономического развития города, проводимые культурные, экономические и политические мероприятия и др.

2. Дополнена совокупность ресурсов гостиничной организации территориальными и репутационными элементами. Уточнено понятие ресурсного потенциала для организаций рынка гостиничных услуг – как возможности формирования и использования интегрированной совокупности взаимодействующих и взаимозависимых ресурсов хозяйствующего субъекта, сформированных с учетом специфики деятельности гостиничных организаций.

3. Выделены факторы повышения эффективности управления ресурсами гостиничных организаций в современных условиях, наиболее значимыми из которых являются организационная культура и деловая репутация, предложен набор параметров элементов организационной культуры, состоящих из таких характеристик, как вектор стратегического развития, иерархичность, гибкость и адаптивность и др.

4. Разработана модель развития гостиничной организации по спирали, учитывающая эффективность использования ресурсного потенциала и отражающая взаимосвязь стратегии развития предприятия, этапа жизненного цикла и рыночной стоимости бизнеса во времени.

5. Предложен организационно-экономический механизм управления совокупностью ресурсов организации рынка гостиничных услуг, отличающийся элементным составом интеграционной совокупности ресурсов, инструментами ее управления (тайм-менеджмент, механизм обратной связи с клиентами, современные системы лояльности и др.), позволяющий достичь экономический и управленческий эффект (рост эффективности использования ресурсов, максимизация прибыли и рыночной стоимости бизнеса).

6. Предложенная методика оценки эффективности использования ресурсов организации рынка гостиничных услуг представлена расширенной системой показателей всех ресурсов гостиничных предприятий с учетом специфики деятельности и позволяет определить проблемные зоны, выявить резервы роста и разработать управленческие решения повышения эффективности деятельности гостиничных организаций.

Содержание всех разделов диссертации логически связано с целью и задачами исследования. Решение научных задач исследования, определенных автором во введении, полностью раскрыто в основном содержании диссертации. В заключении сформулированы главные выводы по работе.

*Значимость результатов диссертационной работы для науки* заключается в том, что теоретические выводы развивают положения о формировании совокупности ресурсов организации и организационно-экономического механизма управления ими; методический подход к оценке эффективности использования ресурсов гостиниц; инструментарий обеспечения эффективного развития предприятий рынка гостиничных услуг. Эти результаты носят универсальный характер и могут быть адаптированы для различных организаций сферы услуг.

*Практическая значимость результатов исследования* связана с возможностью использования подходов, методических положений и инструментария для формирования гибкой системы управления ресурсами и оценки эффективности их использования. Отдельные положения могут использоваться в процессе преподавания учебных курсов при подготовке и переподготовке менеджеров и экономистов сферы услуг, в частности – туризма и гостиничного хозяйства.

*Полнота опубликованных результатов работ* отражает содержание и основные научные результаты, полученные автором в диссертации. По теме диссертационного исследования автором опубликовано 19 работ, из них 1 монография, 18 научных статей, в том числе 4 статьи в рецензируемых научных

журналах и изданиях, рекомендованных ВАК, а также 6 статей, опубликованные в сборниках всероссийских и международных конференций.

### **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Считаем целесообразным продолжить работу в направлении оценки эффективности использования ресурсов организаций рынка гостиничных услуг, в частности репутационных, что может использоваться гостиничными предприятиями в проведении рекламных кампаний, ребрендинге и освоении новых рынков.

### **Недостатки и спорные положения диссертации**

1. В диссертации серьезное внимание уделено анализу рынка гостиничных услуг России, городов-миллионников Сибири и г. Красноярска (с. 16-28), однако, слабо представлен анализ рынка гостиничных услуг Красноярского края.

2. Говоря о категории «услуга» автор приводит различные толкования данного термина (с. 29-31), однако, не приводит определение, на котором основывает свое исследование, переходя к категории «гостиничные услуги» и классификации средств размещения (с. 31-32).

3. На наш взгляд, в работе не нашло отражение все разнообразие современных методик оценки репутационных ресурсов.

4. В автореферате есть несколько технических ошибок, влияющих на восприятие работы: с. 18: Данная система основана на качественной (экспертной) и количественной оценке потенциалов, составляющих ресурсный потенциал» и с. 19: «В качестве наглядного примера технологии применения методики рассмотрим расчет значения и уровня репутационного потенциала гостиницы». По всей видимости, автор имел ввиду оценку ресурсов и репутационные ресурсы, что следует из представленного далее табличного материала.

5. В автореферате не приведены основные параметры и показатели оценки каждого ресурса интегральной совокупности, с указанием авторского вклада в методику оценки (в диссертации – это табл. 2.5).

Также в ходе аналитической оценки диссертационной работы А.П. Шатровой возникли следующие вопросы, пояснения к которым хотелось бы услышать в ходе защиты:

1. Автор на с. 61 приводит резюме исследования Моисеевой В.: «изменение индекса репутации на 1% приводит к изменению рыночной стоимости компании на 3%», подтверждается ли данный вывод в диссертации, в ходе расчетов по предложенной соискателем методике?

2. В чем состоят отличия предложенных автором стратегий развития гостиничной организации «Продукт» и «Полный комплект» (с. 73-74)?

3. Чем руководствовался автор, выбирая для апробации методики гостиницы «Восток» и «Октябрьскую»? Насколько данный выбор репрезентативен и отражает реальную ситуацию на рынке средств размещения г. Красноярска?

Указанные недостатки и дискуссионные положения не снижают научной значимости проведенного исследования, носят рекомендательный характер, работа представляет собой целостное, самостоятельное и законченное исследование, обладающее научной новизной и практической значимостью.

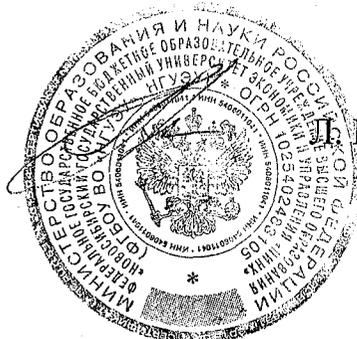
### **Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным**

#### **Положением о порядке присуждения ученых степеней**

Диссертация представляет собой завершённую научно-исследовательскую работу на актуальную тему. Новые научные результаты, полученные диссертантом, имеют существенное значение для экономической науки и практики. Выводы и рекомендации достаточно обоснованы. Работа отвечает требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Шатрова Анна Павловна заслуживает присуждения ему ученой степени кандидата наук

по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)».

Официальный оппонент:  
Заведующий кафедрой бизнеса в  
сфере услуг ФГБОУ ВО  
«Новосибирский государственный  
университет экономики и управления  
«НИНХ», доктор экономических  
наук, доцент  
« 11 » 10 2016 г.



Д. Б. Нюренбергер

Сведения об оппоненте:

Нюренбергер Лариса Борисовна, доктор экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством, доцент  
Место работы: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»  
Адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 56  
Телефон /факс: 8 (383) 243-95-95 / 8 (383) 243-94-94  
Официальный сайт, e-mail: nsuem.ru, rector@nsuem.ru

Верно

Ученый секретарь

С.В. Цуриков

Подлинность подписи <i>Нюренбергер Л.Б.</i>
<b>УДОСТОВЕРЯЮ</b>
Нач-к отдела делопроизводства <i>Заболотская М.В.</i>
« 11 » 10 2016 г.