



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего
профессионального образования
«Российский государственный
университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВПО «РГУТиС»)

Главная ул., д. 99, пос. Черкизово,
Пушкинский р-он, Московская обл., 141221.
Тел. (495) 940-83-02 Факс (495) 993-30-86, 993-33-46
E-mail: info@rguts.ru http://www.rguts.ru

18042015 № 0138/990
на № _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научно-исследовательской
работе ФГБОУ ВПО «Российский
государственный университет туризма и
сервиса», д.э.н., профессор

Платонова Наталья Алексеевна

«17» апреля 2015 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации на диссертационную работу
Похомчиковой Елены Олеговны
«Индустрия гостеприимства: эволюционный подход»,
представленную на соискание ученой степени
кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и
управление народным хозяйством (экономика, организация и управление
предприятиями, отраслями и комплексами: сфера услуг)»

Актуальность темы диссертационного исследования

Индустрия гостеприимства в настоящее время является быстрорастущей и высокорентабельной сферой бизнеса, а также одной из наиболее важных составляющих на рынке услуг. По оценкам Всемирной Туристской Организации, международные прибытия к 2020 году достигнут отметки примерно в 1,6 млрд., из чего можно сделать вывод об активном развитии этой индустрии.

На долю РФ, обладающей уникальными архитектурными, художественными и историческими памятниками, богатейшими природно-рекреационными ресурсами, приходится менее 2% международного туристского потока, что явно не соответствует потенциальным возможностям страны. Такая ситуация неизбежно актуализирует необходимость исследования проблем, связанных с развитием индустрии гостеприимства.

Исследование проблематики индустрии гостеприимства в России началось позднее, чем за рубежом. Косвенным свидетельством этого является и тот факт, что по количеству публикаций, посвященной указанной тематике, РФ значительно отстает от развитых стран. В то же время требуется более глубокая проработка вопросов, связанных с эволюцией индустрии гостеприимства, изучением факторов,

способствующих развитию и индустриализации сферы гостеприимства. Для исследования данных и других вопросов целесообразным и плодотворным может являться эволюционный подход, позволяющий проанализировать основные этапы развития индустрии гостеприимства и выявить их сущностные характеристики, на основе чего обоснованно предложить те или иные инструменты, играющие значимую роль в дальнейшем эволюционировании индустрии гостеприимства.

В настоящее время инновации являются общепризнанным и значимым инструментом развития как экономики стран, так и отдельных предприятий. Несмотря на это, проблема осуществления инновационной деятельности именно в индустрии гостеприимства до сих пор остается малоисследованной. В частности, многие проблемные аспекты развития индустрии гостеприимства, рассматриваемые автором (роль инноваций в эволюции индустрии гостеприимства, сущность и специфика сервисных инноваций, способы их классификации, особенности инновационной деятельности в индустрии гостеприимства, а также методы ее интенсификации) в специальной литературе пока не нашли достаточного освещения. Сказанное позволяет сделать вывод о востребованности, несомненной актуальности и практической значимости представленной к защите диссертации.

Степень обоснованности и достоверности научных результатов, выводов и рекомендаций диссертационного исследования

Полученные автором научные положения являются обоснованными и достоверными, что подтверждается использованием известных проверяемых данных и фактов; опубликованными результатами, полученными автором в процессе исследования, в том числе в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК Минобрнауки РФ; сравнением авторских данных с имеющимися в открытой печати; обобщением мирового и отечественного опыта в области индустрии гостеприимства; использованием общенаучных и прикладных методов исследования.

Научные разработки автора достаточно аргументированы и обеспечены обстоятельностью анализа современного состояния исследований в рассматриваемой области. Их обоснование осуществлено с учетом результатов изучения и анализа материалов российских и зарубежных научных и периодических изданий, данных органов государственной статистики и исследований, изложенных в Стратегии

развития туризма в РФ на период до 2020 г., в сборнике аналитических материалов «Эксперт»-инновации и других официальных источниках.

Теоретические и методические положения, подтверждающие элементы научной новизны рассматриваемой диссертации, основаны на известных и апробированных ранее разработках и являются их логическим развитием, формируя методическую основу для дальнейших научных исследований. Методы, используемые в данной диссертационной работе, логичны и обладают достаточной научной полнотой. Стоит отметить, что помимо общенаучных методов исследования (анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия, обобщение, абстрагирование, системный и исторические методы, формализация, описание, счет, сравнение) автором также были применены специальные: метод экспертных оценок, кейс-стади.

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в исследовании, обеспечивается также их апробацией в рамках международных и всероссийских научных конференций; в учебном процессе ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права» - в рамках включения отдельных положений диссертационной работы в дисциплины «Основы индустрии гостеприимства», «Иновации в индустрии туризма и гостеприимства», «Экономика сферы услуг»; в научной деятельности – при выполнении фундаментальной НИР ФБ-30 «Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг и их влияние на устойчивое развитие Прибайкальского региона», выполняемую по государственному заданию Минобрнауки РФ; в практической деятельности – гостиничном и ресторанных предприятиях - в части использования разработанных методических рекомендаций.

Основные научные положения и результаты диссертации представлены в 8 научных работах общим объемом 3,6 п.л. (авторские – 3,4 п.л.), в том числе 4 статьи объемом 2,2 п.л. (авторские 2 п.л.) в рецензируемых научных журналах, определенных ВАК Министерства образования и науки РФ.

Новизна научных результатов, изложенных в диссертации

Цель диссертационной работы определена автором как развитие и обоснование теоретических и методических положений, раскрывающих феномен «индустрия гостеприимства» и роль инноваций в его развитии. Достижение цели осуществлено путем использования эволюционного подхода и развития его положений

применительно к проблематике диссертации. Проведение Е.О. Похомчиковой глубокого исследования позволило получить результаты, обладающие новизной и имеющие теоретическую и практическую значимость.

К числу наиболее существенных результатов, обладающих признаками научной новизны, относятся следующие:

1. Произведено расширение представлений о сущности индустрии гостеприимства и ее эволюции, а именно уточнено определение понятия «индустрия гостеприимства» (с. 29-30) выделен дополнительный этап развития «период трансформации сферы гостеприимства в индустрию» (конец XIX – начало XX вв) (с. 34-35), выявлено, что инновации являются одним из важнейших факторов развития индустрии гостеприимства (с. 31-38). Понятие «индустрия гостеприимства» автором предложено трактовать в узком и широком смыслах. Определение в узком смысле – совокупность гостиниц и предприятий общественного питания – предполагает раскрытие основных видов деятельности, входящих в состав индустрии гостеприимства. В широком смысле предполагает рассмотрение индустрии гостеприимства как активно развивающегося межотраслевого сектора сферы услуг, тесно взаимосвязанного с индустрией туризма, состоящего из многочисленных предприятий и организаций (основных и вспомогательных), нацеленных на максимально полное удовлетворение запросов и предпочтений туристов, путешественников, а также местного населения в организации их отдыха и досуга. На основе изучения представленных в литературе подходов к выделению этапов эволюции индустрии гостеприимства и соотнесения исторических фактов, автором выделен новый этап развития «трансформация в индустрию», а также выявлена роль инноваций в развитии. По выделенным автором признакам принадлежности сферы деятельности к индустрии проанализировано и охарактеризовано состояние российской сферы гостеприимства, в результате чего сделан вывод о том, что она, согласно уточненным и расширенным автором этапам эволюции, находится на этапе трансформации в индустрию, а для ее дальнейшего развития и совершенствования необходимо использовать инновации (с. 39-43).

2. Исследована специфика инноваций в индустрии гостеприимства, в результате чего выявлено, что их можно рассматривать как сервисные, направленные на создание новых источников удовлетворения потребителей и неразрывно связанные с предоставлением клиентоориентированного сервиса (с. 51-52). Предложено ав-

торское определение инноваций в индустрии гостеприимства, учитывающее параметры инноваций и особенности индустрии гостеприимства (с. 52). Разработан способ классификации сервисных инноваций в индустрии гостеприимства по типам «инновации в сервисном предложении», включающие новые услуги и способы их оказания, «технико-технологические инновации», заключающиеся в применении нового оборудования и передовых технологий, «концептуальные инновации» - новые форматы заведений, необычный стиль и дизайн зданий и помещений и «инновации бизнес-процессов» (с. 55-64). Представленные типы инноваций автором предложено также разделять по признакам «степень новизны для предприятия» (радикальные, инкрементальные), «степень новизны для рынка» (новые в мировом масштабе, новые для отрасли, новые для предприятия), «характер удовлетворяемых потребностей» (ориентированные на существующие потребности, ориентированные на формирование новых потребностей), «степень материализации» (материализованные, нематериализованные), «источник возникновения» (инициированные производителем, инициированные потребителем), «вид деятельности предприятия индустрии гостеприимства».

3. Уточнено и существенно расширено содержание инновационной деятельности в индустрии гостеприимства за счет раскрытия ее особенностей и способов осуществления (с. 76-81). В ходе изучения практики осуществления инноваций в индустрии гостеприимства автором выявлено, что запросы и предпочтения потребителей в индустрии гостеприимства являются одним из важнейших источником инноваций; качество работы обслуживающего персонала ввиду высокой степени интерактивности услуг гостеприимства, то есть вовлеченности потребителя в процесс их оказания, является важным фактором в осуществления успешной инновационной деятельности; исследование потребительских предпочтений в индустрии гостеприимства можно рассматривать как специфическое направления реализации НИОКР; материальная обстановка (дизайн, месторасположение заведения) может являться одним из составляющих компонентов инновационной деятельности в индустрии гостеприимства; большинство инноваций в индустрии гостеприимства невозможно защитить патентами и, как следствие, они подвержены копированию; признак «новизна инноваций» в индустрии гостеприимства не является ключевым. В результате анализа инноваций в индустрии гостеприимства на предмет их заимствования из других сфер деятельности выявлено, что большинство из них являются

ся заимствованными и адаптированными (с.79-80). Это позволило автору сделать вывод: заимствование инноваций (имитацию инноваций) наряду с разработкой инноваций является одним из способов осуществления инновационной деятельности в индустрии гостеприимства.

4. Предложены направления осуществления имитационной деятельности для российских предприятий сферы гостеприимства (с. 99-100). В ходе проведенного исследования практики имитации инноваций в российских предприятиях сферы услуг (с. 87-98) выявлено, что заимствование зарубежных инноваций можно рассматривать в качестве инструмента развития российского бизнеса. При этом для более успешного его осуществления можно осуществлять полное заимствование зарубежных идей в случае, если на территории внедрения не представлено аналогов, и частичное заимствование (творческую имитацию) с дальнейшей переработкой и совершенствованием почерпнутых извне инноваций в условиях занятости рыночной ниши.

5. Разработаны методические рекомендации по оценке интенсивности инновационной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, базирующиеся на положениях ресурсного и затратного подходов, учитывающие особенности инноваций в индустрии гостеприимства, а также представленные четырьмя группами согласно логике системного анализа компонентами: «инновационная восприимчивость», «обеспеченность ресурсами», «управление инновациями», «результативность инновационной деятельности» (с. 121-125, с 132). Каждый из компонентов конкретизирован с помощью определенных показателей. Ввиду того, что представленные показатели являются по большей степени качественными и количественно трудноизмеримыми, для их оценки диссертантом предложен метод экспертного опроса. Представлена формула расчета интегрального показателя интенсивности инновационной деятельности, а также графический метод его представления (с. 133-135). Осуществлена апробация разработанных автором методических рекомендаций в ООО «Седьмой этаж» (гостиница «Sayen», ресторан «Стрижи») и ООО «Сайсан» (ресторан «Киото») (с. 135-137, прил.1,2). В целях интенсификации инновационной деятельности в индустрии гостеприимства предложены модель инновационной деятельности на основе бенчмаркинга, учитывающая особенности и способы ее осуществления (разработка инноваций и/ или их заимствование) (с. 139-141), и создание центра бенчмаркинга при Российской Гостиничной Ассо-

циации (с.142-151), основной целью которого, по предложению диссертанта, должно стать предоставление помощи предприятиям индустрии гостеприимства в заимствовании и адаптации новшеств на основе изучения опыта инновационной деятельности зарубежных и российских компаний.

Значимость для науки и практики полученных автором диссертации результатов и рекомендации по их использованию

Положения и выводы исследования позволяют расширить существующие представления об индустрии гостеприимства в части конкретизации ее структуры, особенностей, а также инновационных аспектов развития.

В частности, определенное значение для науки и практики представляет разработанный диссертантом способ классификации сервисных инноваций в индустрии гостеприимства, учитывающий их специфику и отличия от производственных инноваций. Для науки его значимость обусловлена тем, полученные результаты можно использовать в дальнейшем исследовании инноваций в индустрии гостеприимства. Для практики они могут быть полезны для предприятий индустрии гостеприимства при проведении учета и систематизации реализуемых инноваций.

Также стоит отметить выявленные диссидентом особенности инновационной деятельности в индустрии гостеприимства и способы ее осуществления, принятие во внимание которых сможет повысить результативность указанной деятельности и, таким образом, способствовать развитию индустрии гостеприимства в целом.

Таким образом, наиболее перспективным и целесообразным представляется использование результатов исследования в следующих направлениях:

- в научной деятельности: для продолжения исследований проблематики индустрии гостеприимства и инновационных аспектов ее развития.

- в научно-педагогической деятельности: можно рекомендовать к использованию в учебном процессе в рамках подготовки связанных с темой диссертации дисциплин;

- в практической деятельности предприятий индустрии гостеприимства: целесообразно применение разработанных автором способа классификации инноваций в индустрии гостеприимства для оптимизации их учета, а также методических рекомендаций по оценке и повышению интенсивности инновационной деятельности.

сти предприятий индустрии гостеприимства с целью их совершенствования и развития.

Замечания и дискуссионные положения

Наряду с положительными моментами, следует отметить некоторые недостатки и дискуссионные позиции рецензируемого исследования:

1. В работе достаточно полно раскрыто мнение автора о важной роли инноваций для развития индустрии гостеприимства, однако при этом желательно было бы более подробно аргументировать возможности их использования именно в кризисных условиях, когда экономико-политические факторы оказывают существенное воздействие на состояние предприятий сферы гостеприимства.
2. Не совсем ясно, какой признак лежит в основе выделения типов сервисных инноваций в индустрии гостеприимства: инноваций в сервисном предложении, технико-технологические инноваций, концептуальные инноваций, инноваций бизнес-процессов (с. 55-56).
3. В предложенных методических рекомендациях по оценке интенсивности инновационной деятельности остается дискуссионным вопрос: в чем специфика предложенных показателей именно для индустрии гостеприимства? Почему при апробации разработанных рекомендаций автор ограничился лишь гостиничными и ресторанными предприятиями, проигнорировав туристские?
4. В разделе 2.3 диссертации (с. 108-109, табл. 2.5) в процессе анализа представленных в литературе моделей инновационной деятельности в аспекте их применимости в индустрии гостеприимства указывается на то, что интегрированная модель сетей и цепей является подходящей для использования, однако при разработке авторской модели инновационной деятельности в индустрии гостеприимства (п. 3.2, с. 139, рис. 3.4) автор берет за основу лишь интерактивную совмещенную модель.
5. В настоящее время имеется достаточно большое количество публикаций по вопросам бенчмаркинга. В связи с чем возникает вопрос: в чем состоит научная новизна бенчмаркинга как компонента предложенной автором модели инновационной деятельности в индустрии гостеприимства, а также положений, изложенных в разделе о создании центра бенчмаркинга?

Указанные замечания и отмеченные недостатки не снижают общей ценности проведенного исследования, а также свидетельствуют о необходимости дальнейшего развития исследований в области рассматриваемой автором проблематики.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным
Положением о присуждении ученых степеней**

Диссертационная работа представляет собой самостоятельную законченную научно-квалификационную работу, в которой в соответствии с логикой эволюционного подхода представлены научно обоснованные положения и рекомендации по развитию предприятий индустрии гостеприимства на основе инноваций. Диссертация содержит решения и разработки, обладающие научной новизной, и имеет существенное теоретическое и практическое значение для развития российской сферы гостеприимства, а также сферы услуг в целом.

Автореферат и опубликованные работы в полной мере отражают основные положения диссертационного исследования. Тема и содержание диссертации соответствуют пункту 1.6.121 «Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг» паспорта специальностей ВАК Минобрнауки РФ 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами: сфера услуг)».

Таким образом, диссертационная работа на тему «Индустрия гостеприимства: эволюционный подход» соответствует критериям ВАК Минобрнауки РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям (пункты 9-11, 13,14) Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842. На этом основании считаем, что автор диссертации Похомчикова Елена Олеговна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами: сфера услуг)».

Отзыв подготовлен д.э.н., доцентом, заведующей кафедрой экономики и управления Черниковой Л.И., д.пед.н., профессором, заведующим кафедрой бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве Ю.М. Лагусевым.

Отзыв рассмотрен, обсужден и одобрен на объединенном заседании кафедры экономики и управления и бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве (протокол № 7 от 17 апреля 2015 г.).

Заведующий кафедрой экономики и управления
ФГБОУ ВПО «Российский государственный
Университет туризма и сервиса»,
Доктор экономических наук
Доцент
Черникова Людмила Ивановна

Л.И. Черникова

Заведующий кафедрой бизнес-технологий
в туризме и гостеприимстве
ФГБОУ ВПО «Российский государственный
Университет туризма и сервиса»,
Доктор педагогических наук
Профессор
Лагусев Юрий Михайлович
«17» апреля 2015 г.

Ю.М. Лагусев

Наименование организации: ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
Почтовый адрес вуза: 141221, Московская обл., Пушкинский район, поселок Черкизово,
ул. Главная, 99
Телефон: 8 (495) 940-83-60
Электронная почта: rector.06@mail.ru

