

## ОТЗЫВ

официального оппонента на диссертационную работу  
Куценко Елены Васильевны на тему «Повышение  
конкурентоспособности гостиничных  
предприятий в современных рыночных условиях»,  
представленную 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. маркетинг)

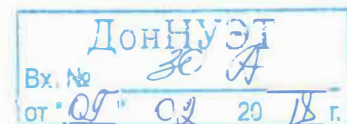
### Актуальность темы исследования

Понятие конкурентоспособности предприятия тесно связано с ситуацией на рынке в конкретный момент времени и с множеством факторов, влияющих на рынок. Конкурентоспособность является одним из важнейших условий эффективного функционирования предприятия в условиях рыночной экономики.

Практика ведения современного бизнеса доказывает, что без изучения конкурентов и конкурентной среды невозможно обеспечить успех предприятия в достижении ведущих рыночных позиций и обеспечения длительного эффективного функционирования.

Все это дает основание утверждать, что тема диссертационной работы Куценко Е.В., является актуальной и своевременной.

Важность исследования подчеркивает тот факт, что диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по госбюджетным темам «Разработка методики количественной оценки качества гостиничного продукта» и «Формализация процессов гостинично-ресторанного хозяйства повышения качества услуг», а также хоздоговорным темам: «Разработка рекомендаций по повышению качества гостиничных услуг» (2011 г., № ГР 0111U007961), где определены факторы, влияющие на качество



гостиничных услуг; «Рекомендации по формированию стратегии развития туристического предприятия как основы для развития устойчивого туризма в Украине» (2012 г., № ГР 0113 U000041), в рамках которой обоснованы рекомендации по совершенствованию механизма повышения качества услуг как фактора конкурентоспособности гостиниц.

### **Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций**

В диссертации основные выводы научного исследования и предложенные рекомендации подтверждены наличием результатов детального изучения теоретических разработок отечественных и зарубежных ученых по проблемам управления конкурентоспособностью и качеством гостиничных услуг, законодательные и нормативные акты, информационные материалы статистических, справочных, периодических изданий; ресурса Internet; бухгалтерской и финансовой отчетности предприятий индустрии гостеприимства ДНР; материалов научных и научно-практических конференций, семинаров.

В процессе исследования для решения поставленных задач использовались методы: анализа и синтеза (для обоснования понятия «конкурентоспособность гостиничных услуг»); системного и компаративного анализа (для определения особенностей качества гостиничных услуг); статистические методы (для оценки состояния и динамики развития гостиничных предприятий); методы факторного анализа (для выявления факторов формирования конкурентных преимуществ).

Разработанные предложения и рекомендации одобрены и внедрены в деятельность следующих предприятий: ФЛП Удовенко Н.Ю. ГРК «Виан» - методика проведения оценки конкурентоспособности гостиниц (справка №35 от 20.10.2017 г.); ФЛП Иванская В.В. (гостиница «Салют») – концептуальная система управления гостиницей как конкурентоспособной структурой и практические рекомендации по разработке регламентной документации для

определенных достижений (справка № 47 от 17.10.2017 г.); ООО «Атлас Донбасса» (гостиница «Ramada Donetsk Hotel») – иерархическая декомпозиция конкурентоспособности гостиниц, методический подход к оценке конкурентоспособности гостиниц и механизм повышения качества гостиничных услуг (справка №52 от 10.11.2017 г.).

Отдельные теоретические положения и материалы исследования используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при преподавании дисциплин: «Маркетинг гостиничного и ресторанного хозяйства», «Стратегический маркетинг» (справка №08.12/1602 от 07.12.2017 г.).

Научные разработки диссертанта обнародованы в достаточном количестве публикаций, автореферате, прошли апробацию. Основные положения, выводы и рекомендации докладывались и обсуждались на научно-практических конференциях разного уровня.

Научные положения, рекомендации, которые содержатся в диссертации, аргументированы и теоретически обоснованы, и могут применяться в практической деятельности гостиничных предприятий.

### **Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций**

В процессе диссертационного исследования автором решены важные задачи, направленные на достижение поставленной цели.

Научная новизна полученных результатов заключается в комплексном подходе к формированию научно-методических положений по повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Основные научные результаты, представленные в диссертационном исследовании следующие:

*усовершенствованы:*



- методический подход к оценке конкурентоспособности гостиничных предприятий, базирующийся на установлении актуальных дифференциаторов гостиничной конкурентоспособности, который включает комплекс эволюционно-циклических факторов развития отрасли и предприятия, факторов накопления потребительской ценности гостиничного продукта, что дает возможность сформировать типологию предприятий в зависимости от способа достижения конкурентных преимуществ (рис. 2.6. стр. 91);

- методический подход к проведению комплексной диагностики конкурентоспособности гостиничных предприятий, позволяющий определить эффективность их деятельности (рис. 2.9. стр. 105, рис. 2.10 стр.110);

- механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий, представляющий собой два внутренних взаимосвязанных механизма - организационно-управленческого и экономического (рис. 3.3, стр. 130);

- методический подход к оценке степени влияния факторов на формирование конкурентоспособности гостиничных предприятий путем экспертного расчета качественных и экономического расчета количественных факторов (стр. 157-165).

*получили дальнейшее развитие:*

- императивы конкурентоспособности гостиничных предприятий в разрезе ключевых организационно-экономических факторов влияния, которые дают возможность оценить воздействие индикативных внешних мега- и макрофакторов на индустрию гостеприимства (рис. 1.8 стр. 47);

- концептуальный подход к формированию конкурентоспособности гостиничных предприятий, позволяющий достичь устойчивого конкурентного положения (рис. 1.10 стр. 51);

- понятийно-категориальный аппарат, а именно сущность понятий: «гостиничная услуга», «гостиничный продукт», «конкурентоспособность гостиничных услуг», «качество гостиничного продукта» (стр. 23, 29, 32, 38).

## **Дискуссионные положения и замечания**

Наряду с несомненными достоинствами, диссертационная работа содержит ряд дискуссионных положений и замечаний:

1. На стр. 38 диссертационного исследования автором предложено определение понятия «качество гостиничных услуг», исходя из которого, целесообразным является уточнение стандартов обслуживания в соответствии с потребностями потребителей гостиничного продукта.

2. В п. 1.3. рис. 1.8. стр. 47 требует пояснения позиция автора относительно представленных императив конкурентоспособности гостиничных предприятий в разрезе ключевых организационно-экономических факторов влияния.

3. Из текста диссертационной работы не совсем понятна роль факторов внешней среды в конкурентоспособности гостиничного предприятия (стр. 126).

4. В работе, на стр. 128-129, в авторском определении механизма формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий следовало бы учесть влияние маркетингового фактора на формирование и реализацию конкурентоспособного гостиничного продукта.

5. В диссертационной работе и автореферате автором не отражен социально-экономический эффект от внедрения результатов научно-исследовательских работ, проведенных в рамках исследования.

Вместе с тем, указанные замечания и рекомендации не снижают качественного уровня диссертационной работы.

## **Заключение о соответствии диссертационным критериям**

Диссертационное исследование Куценко Е.В. на тему: «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях» является содержательным, самостоятельным, завершенным научным исследованием, которое выполнено на актуальную тему.

Структурное построение диссертационной работы соответствует квалификационным признакам относительно подачи материала исследований, является последовательным и связанным единой целевой направленностью.

В целом диссертация Куценко Елены Васильевны на тему: «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях» по содержанию и оформлению соответствует требованиям п. 2.2 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т. ч. маркетинг)».

*Я, Алла Валентиновна Меркулова, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

**Официальный оппонент:**

кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры маркетинга и логистики  
ГОУ ВПО «Донецкая академия  
управления и государственной службы  
при Главе Донецкой Народной  
Республики»



А.В. Меркулова

83015, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а  
Телефон: +38(062) 305-22-08  
e-mail: [info@dsum.org](mailto:info@dsum.org)  
сайт: <http://www.dsum.org>

Подпись доцента Меркуловой А.В. заверяю:



*наг. ОК [Handwritten signature]*