

**Заключение диссертационного совета Д 01.004.01 на базе  
Государственной организации высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила  
Туган-Барановского» Министерства образования и науки  
Донецкой Народной Республики  
по диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук**

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета Д 01.004.01 от 27.02.2018 г. № 3

**О ПРИСУЖДЕНИИ**

Куценко Елене Васильевне,  
ученой степени кандидата экономических наук

Диссертация «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) принята к защите «20» декабря 2017 г. (протокол № 23) диссертационным советом Д 01.004.01 на базе Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики, 283050, г. Донецк, ул. Щорса, 31, Приказ Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики № 630 от 01.10.2015 г.

Соискатель Куценко Елена Васильевна 1986 года рождения.

В 2007 году окончила Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского по специальности «Технология питания». В 2011 году окончила Институт последипломного образования и получила диплом специалиста по специальности «Экономика предприятия».

Работает старшим преподавателем кафедры гостиничного и ресторанного дела Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

Диссертация выполнена на кафедре гостиничного и ресторанного дела Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Заремба Павел Александрович, ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела.

Официальные оппоненты:

1. Петенко Ирина Валентиновна, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры маркетинга и логистики Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет»,

2. Меркулова Алла Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры маркетинга и логистики Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

дали положительные отзывы о диссертации.

Ведущая организация - Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Луганской Народной Республики «Донбасский государственный технический университет» в своем положительном заключении, подписанном доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой менеджмента Припотенем Владимиром Юрьевичем указала, что диссертация представляет собой законченную научно-исследовательскую работу на актуальную тему, связанную с разработкой теоретических и методических положений по повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Новые научные результаты имеют существенное значение для экономической науки и практики. Выводы и рекомендации достаточно обоснованы. Автореферат соответствует содержанию диссертации. Научные работы, опубликованные автором по теме диссертационной работы, в полном объеме отражают положения, выводы и рекомендации, которые являются результатом проведенного исследования.

Основные положения диссертационной работы изложены в 15 научных публикациях, из которых: 1 коллективная монография (12,9 п.л., из них лично автору принадлежит 3,8 п.л.), 6 статей в научных специализированных изданиях (2,32 п.л., из них лично автору принадлежит 1,98 п.л.), 8 работ апробационного характера (2,06 п.л., из них лично автору принадлежит 2,02 п.л.). Общий объем публикаций соискателя составляет 7,8 п.л.

Наиболее значимыми научными работами по теме диссертации являются:

1. Виноградова, О.В. Чинники формування конкурентних переваг підприємств готельного бізнесу / О.В. Виноградова, О.В. Куценко // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр.: Харків, 2012. – Вип. 1 (15), ч. 2. – С. 227-233. *Личный вклад соискателя*: определены основные факторы формирования конкурентных преимуществ гостиничного бизнеса.

2. Куценко, О.В. Якість послуг готельних підприємств та їх споживча оцінка / О.В. Куценко // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр.: Харків, 2012. – Вип. 2 (16). – С. 323 – 332.

3. Куценко, Е.В. Обоснование актуальных дифференциаторов конкурентоспособности гостиничных предприятий / Е.В. Куценко // Торговля и рынок: научный журнал: Донецк, 2016. – Вып. № 2 (40), том 2. — С. 88 – 96.

4. Заремба, П.А. Механизм повышения качества услуг как фактор конкурентоспособности гостиниц / П.А. Заремба, Е.В. Куценко // Менеджер. Научный журнал. – Донецк, 2017. – С. 162 – 170. *Личный вклад соискателя*: предложен механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий.

5. Куценко, Е.В. Современные научные подходы к определению сущности категории «конкурентоспособность гостиничных услуг» / Е. В. Куценко // СНР

серии «Экономика». Вып. 8: Экономика и технологии: императивы роста / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2017.— С. 218 – 232.

6. Куценко, Е.В. Императивы конкурентоспособности гостиничных предприятий / Е.В. Куценко // Торговля и рынок: научный журнал: Донецк, 2017. – Вып. № 3 (43). – Т. 1. – С. 178-186.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

1. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, доцентом, профессором кафедры менеджмента и бизнес-аналитики ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет» (г. Севастополь) Намхановой М.В. Отзыв положительный. Замечания: в автореферате не указаны основные ключевые вопросы при проведении анкетирования (которые лежат в основе второго раздела диссертационной работы).

2. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, заведующей кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет» (г. Оренбург) Шестаковой Е.В. Отзыв положительный. Замечания: целесообразно было бы при характеристике механизма формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий предусмотреть обратную связь от объекта управления к управляющему органу.

3. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, доцентом кафедры рыночных и государственных институтов ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет» (г. Краснодар) Тищенко Е.С. Отзыв положительный. Замечания: в автореферате не приведен перечень показателей эволюционно-циклических актуальных дифференциаторов конкурентоспособности гостиничных предприятий; из текста автореферата не понятно, что подразумевается под общим усилением организационно-управленческих инноваций гостиничной отрасли.

4. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой менеджмента, маркетинга и предпринимательства ЧОУ ВО «Южный институт менеджмента» (г. Краснодар) Жуковым Б.М. Отзыв положительный. Замечания: в автореферате не обосновано разделение актуальных дифференциаторов на две группы: эволюционно-циклическую и накопительную; в

механизме формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий не учтены требования и желания потребителей гостиничных продуктов.

5. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, доцентом кафедры предпринимательства и туризма ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики» (г. Санкт-Петербург) Шепелевой С.В. Отзыв положительный. Замечания: в механизме формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий (рис. 6) целесообразно было бы учесть подсистему маркетинга.

6. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, доцентом кафедры экономики предприятия и инноватики ГОУ ВПО «Донецкий национальный технический университет» (г. Донецк) Бондаревой И.А. Отзыв положительный. Замечания: целесообразно было бы в автореферате дать объяснение, почему анкетирование проводилось на двенадцати предприятиях, а комплексная диагностика рассчитана по данным девятнадцати предприятий.

7. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, деканом социально-гуманитарного факультета ГОУ ВПО «Донецкий педагогический институт» (г. Донецк) Панасюк Е.А. Отзыв положительный. Замечания: в автореферате не раскрыта сущность иерархической декомпозиции конкурентоспособности гостиничных предприятий.

8. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, заведующей кафедрой финансов и бухгалтерского учета ГОУ ВПО «Донбасская аграрная академия» (г. Макеевка) Сизоненко О.А. Отзыв положительный. Замечания: целесообразно было бы в автореферате дать объяснение, по каким критериям были выделены пять групп факторов для осуществления оценки степени влияния факторов на реализацию механизма формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий.

9. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, профессором кафедры «Финансы, кредит и мировая экономика» ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» (г. Сочи) Гварлиани Т.Е. Отзыв положительный. Замечания: в автореферате не указано, по каким критериям были

отобраны предприятия для участия в анкетировании; в п.1 не обоснован предложенный перечень критериев, позволяющих оценить конкурентоспособность гостиничных предприятий.

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается известностью их достижений в области специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг), наличием публикаций в соответствующей сфере исследования и способностью определить научную и практическую ценность диссертации.

**Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:**

*разработаны:* механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий; модель взаимодействия информационного и финансового потоков; концептуальный подход к формированию конкурентоспособности гостиничных предприятий;

*предложены:* методический подход к оценке конкурентоспособности гостиничных предприятий; методический подход к проведению комплексной диагностики конкурентоспособности гостиничных предприятий; методический подход к оценке степени влияния факторов на формирование конкурентоспособности гостиничных предприятий;

*доказаны:* влияние ключевых организационно-экономических мега- и макрофакторов на индустрию гостеприимства; необходимость оценки степени влияния факторов на формирование конкурентоспособности гостиничных предприятий

*введены* уточненная формулировка содержания понятий «гостиничный продукт», «качество гостиничного продукта», «конкурентоспособность гостиничных услуг» и «механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий»; классификация гостиничных услуг, классификация потребителей гостиничных услуг, систематизация видов конкуренции.

**Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:**

*доказана* необходимость рассмотрения вопросов оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий на основе актуальных дифференциаторов гостиничной конкурентоспособности;

применительно к проблематике диссертации результативно использованы 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);

*изложены* императивы конкурентоспособности гостиничных предприятий в разрезе ключевых организационно-экономических факторов влияния; система управления гостиницей как конкурентоспособной структурой; концептуальный подход к формированию конкурентоспособности гостиничных предприятий;

*раскрыты* научно-методические подходы к определению сущности дефиниций «конкуренция» и «конкурентоспособность»;

*изучены* этапы обеспечения конкурентоспособности; организационно-экономические мега- и макрофакторы влияния на гостиничную отрасль;

*проведена модернизация* алгоритма оценки и диагностики конкурентоспособности гостиничных предприятий г. Донецка; механизма формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий; иерархической декомпозиции конкурентоспособности гостиничных предприятий; структуры этапов повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий.

**Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:**

*разработаны и внедрены:* система показателей качества и методика количественной оценки качества гостиничного продукта, а также моделирование бизнес-процессов обслуживания номерного фонда с использованием методологии IDEF0 в рамках госбюджетных тем «Разработка методики количественной оценки качества гостиничного продукта» и «Формализация процессов гостинично-ресторанного хозяйства для повышения качества услуг», а также рекомендации по

совершенствованию механизма повышения качества услуг как фактора конкурентоспособности гостиниц в рамках хоздоговорных тем «Разработка рекомендаций по повышению качества гостиничных услуг» (2011 г., № ГР 0111U007961) и «Рекомендации по формированию стратегии развития туристического предприятия как основы для развития устойчивого туризма в Украине» (2012 г., № ГР 0113U000041).

внедрены в учебный процесс ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и управления имени Михаила Туган-Барановского» разработанные в диссертации теоретические и научно-методические положения и рекомендации при преподавании дисциплин: «Маркетинг гостиничного и ресторанного хозяйства», «Стратегический маркетинг» (справка № 08.12/1602 от 07.12.2017 г.).

*определена* концептуальная система управления гостиницей как конкурентоспособной структурой и практические рекомендации по разработке регламентной документации для определенных должностей (ФЛП Иванская В.В., гостиница «Салют», справка о внедрении № 47 от 17.10.2017 г.);

*представлены* методика проведения оценки конкурентоспособности гостиниц (ФЛП Удовенко Н.Ю. ГРК «Виан», справка № 35 от 20.10.2017 г.); иерархическая декомпозиция конкурентоспособности гостиниц, методический подход к оценке конкурентоспособности гостиниц и механизм повышения качества гостиничных услуг (ООО «Атлас Донбасса», гостиница «Ramada Donetsk Hotel», справка о внедрении № 52 от 10.11.2017 г.).

### **Оценка достоверности результатов исследования выявила:**

*теория* исследования основывается на репрезентативных данных, полученных в ходе проведенного соискателем эмпирического исследования, которые согласуются с опубликованными официальными данными по теме диссертации и с выводами, полученными другими авторами;

*идея базируется* на научных концепциях и теоретических разработках отечественных, российских и зарубежных ученых по проблемам управления конкурентоспособностью и качеством гостиничных услуг, законодательных и нормативных актах, информационных материалах статистических, справочных,

периодических изданий; ресурсах Internet; бухгалтерской и финансовой отчетности предприятий гостиничного хозяйства ДНР; материалах научных и научно-практических конференций, семинаров;

*использовано* сравнение полученных автором данных с ранее рассмотренными теоретическими и практическими подходами;

*установлено* качественное совпадение результатов, полученных автором в ходе исследования, с результатами, представленными в других научных источниках по данной тематике;

*использованы* современные методики сбора и обработки исходной информации, такие как анализ и синтез, системный и компаративный анализа, статистические методы, методы факторного анализа, экспертная оценка. Обработка данных осуществлялась с использованием современных компьютерных технологий и программ: Microsoft Office и программный пакет IBM SPSS Statistics.

**Личное участие соискателя в получении результатов, изложенных в диссертации,** состоит в обосновании цели и задач, методологического инструментария исследования, личном участии на всех этапах процесса написания диссертационной работы, непосредственном участии в получении исходных данных, их обработке и интерпретации полученных конкретных научных результатов, личном участии в апробации результатов исследования, персональной разработке научных и практических рекомендаций по повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий. Лично автором усовершенствованы методический подход к оценке конкурентоспособности гостиничных предприятий, методический подход к проведению комплексной диагностики конкурентоспособности гостиничных предприятий, механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий, методический подход к оценке степени влияния факторов на формирование конкурентоспособности гостиничных предприятий; дальнейшее развитие благодаря авторскому подходу получили содержание понятий «гостиничная услуга»; «гостиничный продукт»; «качество гостиничного продукта»; «конкурентоспособность гостиничных услуг»; «конкурентоспособность

гостиничных предприятий»; «механизм формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий».

Диссертация Куценко Е.В. на тему «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных экономических условиях», является самостоятельно выполненной научно-квалификационной работой, по актуальности, научной новизне, обоснованности основных положений, теоретической и практической значимости полученных результатов диссертация соответствует требованиям п. 2.2 раздела II Положения о присуждении ученых степеней.

На заседании 27.02.2018 года диссертационный совет Д 01.004.01 принял решение присудить Куценко Елене Васильевне ученую степень кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг).

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 17 человек, из них 10 докторов наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством, участвовавших в заседании, из 25 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за - 17, против - нет, недействительных бюллетеней - нет.

Председатель  
диссертационного совета Д 01.004.01  
д.э.н., профессор

 Е. М. Азарян

Ученый секретарь  
диссертационного совета Д 01.004.01  
к.э.н., доцент





А.Н. Германчук

27 февраля 2018 года