

## ОТЗЫВ

официального оппонента на диссертацию Азаряна Артура Арменовича на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды», представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами)

### Актуальность избранной темы

Современные тенденции развития сферы услуг непосредственно увязываются с серьезными изменениями в системе потребностей рыночной экономики. Заметно растет доля сферы услуг в структуре внутреннего валового продукта в странах с развитой экономикой. Это связано, прежде всего, с индивидуализацией потребностей материального производства. Так, например, приобретение продукции сопровождается сервисной услугой, в тоже время, как и предоставление самой услуги также может быть связано с использованием различной продукции.

Также следует отметить, что интеграционные процессы Донецкой Народной Республики в экономику Российской Федерации сопровождаются структурными изменениями в сфере производства и реализации готовой продукции. То есть, на основании Указа Президента Российской Федерации от 15.11.2021 № 657 «Об оказании гуманитарной поддержки населению отдельных районов Донецкой и Луганской областей» на период до политического урегулирования конфликта признаются действительными сертификаты о происхождении товаров, выдаваемых органами, фактически действующими на территориях указанных районов. Поэтому большинству торговых организаций важно пересмотреть свои стратегии развития, а в контексте реализации государственных услуг привести стандарты качества продукции в соответствие с требованиями Российской Федерации. Такие процессы требуют применение инструментов формирования стратегий развития сферы услуг и повышения качества жизни населения.

В результате разработка новых подходов к формированию стратегий развития организациями в сфере услуг в условиях современных вызовов актуализирует тему диссертационной работы А.А. Азаряна и подтверждает ее востребованность.

Объект, предмет, цель работы логически взаимоувязаны и четко определяют поле научного исследования, а постановка и решение задач позволяют достичь поставленной цели.

### Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций

Обоснованность научных положений, сформулированных в диссертации, базируется на научных концепциях стратегического управления в контексте функционирования сферы услуг и подтверждена систематизированными теоретическими исследованиями отечественных и зарубежных ученых по проблемам разработки стратегий развития отдельных организаций и отрасли в целом.

Все научные результаты подтверждаются исследованиями, проведенными автором на основе данных мировой статистики развития сферы услуг и отдельных предприятий, обозначенной сферы в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики. Достоверность результатов исследования подтверждается глубоким анализом представленной статистической информации с применением различных научных методов, в частности: теоретических обобщений, индукции, дедукции, системного анализа, экспертных оценок, математического моделирования и прогнозирования, применения стратегических инструментов (модель Портера, жизненный цикл организации И. Адизеса, модель цепочки создания ценности продукта).

Обоснованность и достоверность научных исследований, выводов и рекомендаций подтверждается их апробацией в ходе участия автора в республиканских и международных научно-практических конференциях.

Ознакомление с содержанием диссертации позволяет сделать вывод, что работа представляет собой самостоятельное научное исследование. Все научные положения, результаты и выводы, изложенные в диссертации и выносимые на защиту, в полной мере соответствуют поставленным задачам и цели. Приведенные в работе научные положения аргументированы в процессе исследования и дают представление о его результатах, что подтверждает обоснованность выводов и рекомендаций в диссертации.

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

В своем исследовании автор рассматривает широкий круг вопросов: от теоретико-методологических подходов к развитию сферы услуг до определения организационно-экономических приоритетов органов государственного управления в развитии сферы услуг и моделирования стратегий развития сферы в условиях нестабильной внешней среды.

Диссертация состоит из пяти глав, каждая из которых характеризуется определенным вкладом в решение теоретико-методологических проблем по формированию стратегий развития сферы услуг на основе форсайт-исследования и обеспечения экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг к условиям конкурентной рыночной среды с учетом использования

регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг. Предложенные автором научно-методологические разработки являются уникальными для условий Донецкой Народной Республики, а также представляют практическую ценность для предприятий сферы услуг.

Первая глава носит теоретический характер, в ней рассмотрена сфера услуг в экономических системах и современные тенденции данной сферы; проведен анализ процессов формирования и развития рынков услуг в странах СНГ; выделены основные подходы к формированию стратегий развития сферы услуг. Так, автором детализируются подходы к определению сущности сферы услуг в контексте существующих экономических систем (таблица 1.1, стр. 24). Соответственно была выстроена логическая схема проведения системных исследований в целях управления экономическими системами сферы услуг (рисунок 1.2, стр. 30). Также автором в процессе изучения развития рынков услуг в странах СНГ (стр. 40-57) сделан вывод, что в условиях интеграции в международную экономику сфера услуг является важным элементом социально-экономической системы, площадкой для прогрессивного развития экономики в целом. С учетом высокой значимости сферы услуг в обеспечении процессов интенсификации социально-экономического развития необходимо усилить внимание органов государственной власти к вопросам формирования благоприятной среды функционирования указанного сектора экономики, а именно разработать стратегию прогнозного исследования сферы услуг.

Также, в процессе исследования подходов к формированию стратегий развития сферы услуг (стр. 57-77), обобщения мнений ученых-экономистов выявлено, что в рамках стратегии «красного океана» все компании конкурируют за одного и того же потребителя и между собой, используя одни и те же инструменты построения стратегии и маркетинга. В результате расходы компаний увеличиваются, а доходы уменьшаются, что приводит к снижению качества услуг или товаров. Вместе со снижением качества, снижается и лояльность потребителей к компании или бренду, они начинают искать альтернативы. Для недопущения данной ситуации стратегию рекомендовано выстраивать в рамках принципов и правил стратегии «голубого океана». В результате автором предложено рассматривать как экономическую категорию понятие «стратегия форсайт-исследования» в сфере услуг, которая представляет собой поэтапное, систематическое выявление видения будущего сферы услуг. Необходимо обратить внимание и на сформированную модель организации прогнозной деятельности предприятий сферы услуг (рисунок 1.8, стр. 75). Созданию единого видения будущего способствует проведение форсайтных исследований, которые не только предсказывают будущее, но и формируют его.

Во второй главе раскрывается методологический аппарат по формированию

стратегии форсайт-исследований в сфере услуг (стр. 82-92). В частности отмечается, что реализация масштабного и полноценного процесса стратегирования в сфере услуг с использованием процедур, методов, способов и приемов форсайта, применение всестороннего анализа факторов развития будущего и основы форсайта, а именно процедуры целеполагания, реорганизация процессов управления развитием сферы услуг, ребрендинг сферы услуг и внедрение новых технологий являются важными инструментами повышения эффективности осуществления стратегии форсайт-исследований в обозначенной отрасли. Процесс формирования стратегии форсайт-исследования в сфере услуг структурирован в виде рисунка 2.2., стр. 87-88.

В работе представлена математическая модель для оценки качества услуг, оказываемых предприятиями сферы услуг в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики и заключается в следующем: переводит суммы агрегированных показателей эффективности и качества услуг для каждого объекта без указания весовых коэффициентов для переменных и предварительного их установления и значений результатов обслуживания в безразмерные величины (стр. 107-110). Также отмечается, что для каждого предприятия сферы услуг структура качества складывается неравномерно в течение периода своей деятельности. Существующая методика анализа качества услуг на основе метода охвата данных позволяет проследить динамику развития предприятия сферы услуг, а значит, спрогнозировать изменения сферы услуг.

Автором детально описано управление экономическими системами сферы услуг (стр. 112-131), где значительный упор сделан на инновационное развитие предприятий обозначенной сферы. В данном случае управление должно учитывать особенности и специфику направленности инновационной деятельности, ориентированное на повышение уровня конкурентоспособности и качества продвижения товаров (работ, услуг).

В третьей главе социально-экономическим базисом для формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды стала разработанная регрессионная (авторегрессионная) модель оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг (стр. 146-132). С помощью данной модели определены тенденции развития мировых рынков услуг, которые сформировались на макроуровне – стран-участниц Шанхайской организации сотрудничества (ШОС) (Индия, Казахстан, Киргизия, Китай, Пакистан, Россия, Таджикистан, Узбекистан) и БРИКС; мезоуровне – страны ЕврАзЭС (Армения, Белоруссия, Казахстан, Киргизия, Россия); микроуровне – Донецкая Народная Республика. Таким образом, было изучено формирование и развитие рынков услуг в странах СНГ, при этом представлены исторические этапы формирования СНГ и указаны факторы, которые оказали влияние на формирование и развитие сферы услуг, и

также указаны современные тенденции развития сферы услуг стран СНГ (стр. 133-178). В результате доказано, что торговля услугами способствует повышению благосостояния общества, более эффективному распределению общественных благ, большей экономии и расширению спектра предлагаемых услуг.

Обосновано применение маркетингового подхода к разработке современных стратегий развития сферы услуг, который включает в себя такие составляющие как систематический мониторинг качества услуги и создание интегрированной ценности услуги производителем совместно с потребителями (стр. 179-193).

В четвертой главе автором определены организационно-экономические приоритеты органов государственного управления в развитии сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды. Так, обоснована необходимость проведения институциональных реформ, для чего выделены направления инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг (диверсификация экономики и ее повышение эффективности и конкурентоспособности; инновационная активность, а также активизация фундаментальных и прикладных исследований; эффективное использование человеческого капитала и опережающие развитие отраслей). Как результат, автором выработаны направления инновационного социально-ориентированного роста при проведении институциональных реформ в сфере услуг (рис. 4.3, стр. 218).

Также затрагиваются вопросы развития государственно-частного партнерства в сфере услуг, которые учитывают ключевые векторы стратегического планирования, базирующиеся на форсайт-исследованиях, с целью создания благоприятных условий для моделирования стратегий развития сферы услуг в нестабильной внешней среде (стр.243-251).

Пятая глава посвящена решению задач в части моделирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды. В частности необходимо отметить авторское видение стратегий развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг (рис. 5.2, стр. 259): стратегия цифровой монопролиферации (*SF*); стратегия цифровой пролиферации (*SI*); стратегия дифференцированного роста (*SD*); стратегия цифровой минипролиферации (*SR*), стратегия цифровой мультипролиферации (*SM*). Выбор стратегии, ее конгломерат и мультивариантность зависят от цели деятельности первичных и агрегированных звеньев сферы услуг и воздействия внешних и внутренних факторов. Для того чтобы знать, какую стратегию выберет то или иное первичное или агрегированное звено, необходимо определить его положение в окружающей рыночной среде, которую рекомендовано представить в виде системы услугуориентированных координат (стр. 258-263). Также предложена модель механизма формирования

стратегий адаптации в условиях нестабильной рыночной среды и ограниченной рациональности субъектов, принимающих решения (как по предложению товаров/услуг, так и их приобретению); определены векторы, определяющие их стратегическую направленность, что позволило разработать стратегию «нишевой свободы» (рисунок 5.9, стр. 285). Однако для реализации этого подхода необходима система управления, обеспечивающая адекватность бизнес-процессов самой организации предложенным моделям.

Предложения и рекомендации, разработанные в диссертации, одобрены к внедрению в деятельность органами государственной власти, что подтверждено соответствующими справками, а также на уровне ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», где в учебный процесс внедряются предложенные автором разработки относительно использования маркетингового подхода к обеспечению стратегий развития организаций сферы услуг.

Таким образом, проведенное исследование является логически завершенным, характеризуется новизной решения задач, обоснованностью выводов и рекомендаций. Полученные результаты исследования основываются на глубокой теоретической разработке проблем, критическом обобщении научных трудов отечественных и зарубежных ученых. Достоверность полученных результатов базируется на использовании значительного массива данных, подтверждается достаточной апробацией и отражением в научных работах, использованием в учебном процессе, а также внедрением в практику деятельности образовательных организаций и органов государственной власти.

#### Стиль изложения диссертации и автореферата

Изложение материала в диссертации и автореферате ведется последовательно и обоснованно. Главная идея работы прослеживается как на этапе теоретического обобщения, так и на концептуальном и проектном этапах разработки конкретных рекомендаций по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильности внешнего окружения. Изложение материала диссертации лаконично, корректно, понятно и соответствует современным научным нормам.

Автореферат в полной мере отражает содержание, основные положения и выводы диссертации, является идентичным ей. Автореферат написан научным стилем, соответствует предъявляемым ВАК требованиям к диссертациям на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами).

### Дискуссионные положения и замечания

Отмечая целостность и завершенность диссертации, обоснованность, достоверность, новизну и значимость представленных в ней научных положений и выводов, необходимо высказать отдельные замечания и пожелания, которые побуждают к дискуссии:

– на стр. 30 (рисунок 1.2) диссертации автором представлена логическая схема проведения системных исследований в целях управления экономическими системами сферы услуг. На наш взгляд, целесообразно было бы в данной схеме уделить больше внимания, с точки зрения связи, социально-экономических показателей, инновации и инструментам для обеспечения поиск эффективных средств исследования процессов предоставления услуги;

– в таблице 1.2, стр. 34 автором представлена классификация услуг по классам и сферам. Однако далее по тексту и в концептуальной и проектной части диссертации не используется класс услуг с учетом принципа специфики осязаемости воздействия на человека или продукт;

– на стр. 37-38 с авторской точки зрения, рекомендовано осуществлять группировку сфер услуг в виде четырех базовых кластеров. Однако следует четче выявить принципы или критерии выделения указанных кластеров, на основании каких выводов выделено именно 4 кластера. Также в контексте решения задачи по описанию сферы услуг в экономических системах нашел свое описание преимущественно социальный вектор, значимость которого бесспорна, а остальные раскрыты в меньшей степени. Хотя достаточно интересным является выявление особенностей мультивекторного кластера;

– исходя из постановки задачи по исследованию эволюции сферы услуг в теоретической части исследования сформулированы факторы и особенности формирования и развития рынков услуг, которые характерны для стран СНГ (стр. 50-53). Однако, какие факторы обуславливают необходимость разработки общих подходов к формированию стратегии развития сферы услуг с учетом интеграционных процессов Донецкой Народной Республики и Российской Федерации автор диссертации не выделяет;

– на стр. 99, рис. 24 представлена схема критериев оценки результатов социальной ответственности. В ней отражены такие блоки как целеполагание, принципы и действия. Однако далее по тексту данные блоки не нашли более полной детализации;

– в целом дискуссионным является утверждение автора, что в условиях неопределенности возможно выстраивать прогнозы и формировать стратегии развития. Данное утверждение определено в цели исследования и доказывается в рамках представленной гипотезы: «...формирование стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды основано на последовательности

действий и процессов, а именно: проведении форсайт-исследований и построении моделей форсайта развития сферы услуг с учетом сценариев и прогнозов...»;

– на стр. 108-110 автором представлена математическая модель для оценки качества услуг, оказываемых предприятиями сферы услуг в ДНР. Однако на основании каких расчетов была получена данная модель по тексту работы не отмечается, поэтому следовало бы привести конкретное уравнение целевой функции с ограничениями и апробировать на примере предприятий сферы услуг в ДНР;

– в главе 1 автором предлагается классификация сферы услуг путем выделения четырех базовых кластеров и логично было бы пункт 2.3. раскрыть через призму управления экономическими системами в рамках предлагаемых кластеров, что усилило бы взаимосвязь теоретической части с методологическим аппаратом исследования;

– на рисунке 2.7, стр. 120 автором предлагается концепция управления экономическими системами сферы услуг. Однако далее по тексту и в выводах следует четко уточнить, какой концептуальный подход (или их несколько, или они интегрированы) лежит в основе разработанной автором концепции, и как в нем отражена специфика функционирования экономических системы именно в сфере услуг;

– на стр. 163 автор отмечает «...на основе данных анкетного опроса экспертов была составлена таблица на 2020 г. в которой отображён прогноз экономической и политической ситуации в России...». В данном случае важно обосновать число привлеченных экспертов и сформулировать требования, которые к ним предъявляются для достоверности результатов опроса.

– на рисунке 4.4, стр. 170 сформирована схема институциональной среды, однако каким образом, исходя из содержания рисунка, учтена специфика формирования институциональной среды именно для сферы услуг автор не раскрывает.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным**

**п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней**

Оценивая в целом весь комплекс проведенных автором исследований считаю, что диссертация на тему «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды» по смыслу, уровню теоретической обоснованности и практической направленности выводов и разработок является завершённым самостоятельным трудом, соответствующим специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами).

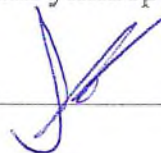


По научной новизне, теоретической ценности, практической значимости полученных результатов диссертация соответствует требованиям, установленным для соискателей ученой степени доктора наук п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор – Азарян Артур Арменович заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами).

*Я, Анесянц Саркис Артаваздович, согласен на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук,  
08.00.01 – политическая экономия,  
08.00.10 – финансы, денежное обращение и кредит,  
профессор, профессор кафедры «Экономика и менеджмент»,  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения»

  
Саркис Артаваздович Анесянц

Российская Федерация, 344038, ЮФО, Ростовская область,  
г. Ростов-на-Дону,  
пл. Ростовского Стрелкового Полка Народного Ополчения, 2  
Тел.: +7 (863) 272-64-05,  
+7 (863) 272-62-05  
Эл. почта: em@kaf.rgups.ru  
Сайт организации: <http://www.rgups.ru/>

Подпись Анесянц С. А.

УДОСТОВЕРЯЮ

Начальник управления делами  
ФГБОУ ВО РГУПС

« 10 » января 2015





Т.М. Канина