

ОТЗЫВ

официального оппонента на диссертацию Азарян 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. Становление экономики Донецкой Народной Республики сопровождается значительными структурными трансформациями. Такие трансформации требуют применение новых подходов к разработке соответствующих стратегий и проектов, ориентированные на развитие всех сегментов экономики для решения важнейших социально-экономических проблем.

В частности, сфера услуг является важным элементом системы жизнеобеспечения общества и экономики государства в целом. В обозначенной сфере необходимо учитывать особенности функционирования предприятий, которые непосредственно взаимодействуют с потребителем. Для обеспечения развития данной сферы важную роль играют органы государственной власти, которые, в свою очередь, формируют институциональную среду. Поэтому актуализируются вопросы, связанные со стратегическим планированием, разработкой инновационно-инвестиционных стратегий в рамках отдельных отраслей экономики. Кроме этого, учитывая тот факт, что в экономике Донецкой Народной Республики сфера услуг становится важнейшей составляющей экономического потенциала, в связи с чем возникает необходимость в оценке степени угроз и вызовов внешней среды, мониторинге социально-экономической ситуации в данной сфере, разработке стратегических ориентиров, подготовке квалифицированных кадров, т.е. требуется выработка современной, многоаспектной стратегии развития сферы услуг.

Автор диссертации обосновал актуальность темы и сформулировал проблему исследования относительно формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды на основе форсайт-исследования как передового инструмента стратегического подхода к управлению предприятием, а также с использованием регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития

сферы услуг. Таким образом, диссертация Азарян А.А. является актуальной, имеет теоретическую и практическую значимость.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций. Диссертация на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды» выполнена автором самостоятельно в соответствии с паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами).

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций диссертационной работы подтверждается использованием в качестве исходной теоретической базы фундаментальных трудов отечественных и зарубежных ученых, посвященных вопросам разработки стратегий развития предприятий сферы услуг.

Диссертация состоит из пяти глав, содержание которых логически увязано между собой, отражает ход решения поставленных задач и подтверждает достижение поставленной научной цели в полном объеме.

Объект, предмет и цель работы логически связаны и четко очерчивают круг исследования. Объектом исследования является процесс формирования стратегий развития сферы услуг в экономической системе. Предметом исследования выступает комплекс предложений теоретико-методологического характера относительно формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

Цель исследования – разработка теоретико-методологических основ формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды на основе форсайт-исследования как основного стратегического подхода к управлению предприятиями в сфере услуг; 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; совершенствования стратегического управления предприятиями и организациями сферы услуг; развития государственно-частного партнерства.

Для достижения поставленной цели и решения задач в диссертации использованы методы анализа и синтеза, сравнения, группировок, выборочных исследований, экспертных оценок, факторного анализа, корреляционного и регрессионного анализа, прогнозирования и стратегического анализа.

Основные положения, выносимые на защиту, прошли успешную апробацию в рамках трех госбюджетных тем (справка от 13.05.2021 № 02.01/1168), а также научно-исследовательских работах, выполняемых в ГУ «Институт экономических исследований» (справка от 31.05.2021 №12-15/271).

Стиль изложения материала исследования, выводов и рекомендаций соответствует требованиям научности, последовательности, стилистической чистоты. Главная идея работы прослеживается как на этапе теоретического обоснования, так и на этапе разработки рекомендаций по формированию стратегий развития сферы услуг.

Теоретические разработки и практические рекомендации, которые содержатся в диссертации, используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при изучении дисциплин: «Маркетинг» и «Маркетинговые услуги» (справка от 24.05.2021 № 02.01/1224).

Практическая апробация теоретических положений свидетельствует об обоснованности выводов и рекомендаций, которые были одобрены и внедрены в практическую деятельность Комитетом Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики (справка от 06.04.2021 № 06/04-01) и администрации города Ясиноватая (справка от 15.04.2021 № 01-01-23-2062-1).

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций. Основные положения диссертации опубликованы в 44 научных работах, в том числе в 15 научных конференциях различного уровня; опубликована 1 личная (авторская) монография, 4 коллективные монографии, 21 статья в рецензируемых научных изданиях, 3 статьи в других изданиях. Общий объем научных работ составляет 45,4 п.л., из них 39,6 п.л. принадлежат лично автору.

В опубликованных работах соискателя отражена сущность полученных результатов выполненного исследования и их научная новизна, что свидетельствует о достаточной информированности научного сообщества о ходе выполнения диссертационной работы.

Диссертация является самостоятельным исследованием, результаты которого содержат ряд положений научной новизны. Содержание диссертации соответствует в полной мере теме и раскрывает ее на должном теоретико-методологическом уровне, отвечающем уровню докторских диссертаций.

В первой главе диссертации «**Теоретические основы развития сферы**

услуг» рассмотрена сфера услуг в экономических системах, изучены сущность и роль в развитии экономики сферы услуг; представлена авторская разработка модели управления экономическими системами сферы услуг, в которой выделены миссия, цель, объект, субъект, процесс, функции управления (рисунок 1.1, стр. 29 диссертации); представлены различные виды классификаций услуг, а также авторское предложение по классификации услуг, в котором предлагается осуществлять группировку сфер услуг в виде четырех базовых кластеров (стр. 35-38 диссертации).

Изучены тенденции формирования и развития рынков услуг в странах СНГ. Сделан вывод о том, что в условиях интеграции в международную экономику сфера услуг является важным элементом социально-экономической системы, площадкой для прогрессивного развития экономики в целом. Доминирование сферы услуг в национальной экономике и мировой экономике в целом постоянно усиливается (стр. 40-56 диссертации). В результате изучения тенденций развития рынка услуг в странах СНГ выявлено, что с учетом высокой значимости сферы услуг в обеспечении процессов интенсификации социально-экономического развития необходимо усилить внимание правительства к вопросам формирования благоприятной среды функционирования указанного сектора экономики, а именно разработать стратегию прогнозного исследования сферы услуг с целью повышения роста показателей ее экономического развития.

Предложено рассматривать как экономическую категорию понятие «стратегия форсайт-исследования» в сфере услуг, которая представляет собой поэтапное, систематическое выявление видения будущего сферы услуг, включающее консультационный процесс, предусматривающий обмен мнениями по многим вариантам развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного развития услуг и оперативной оценкой экономических результатов. Поэтому автором разработана модель форсайта развития сферы услуг, которая представлена на рисунке 1.7 (стр. 74 диссертации). Данная модель должна стать основой для разработки соответствующих стратегий, в том числе обеспечивающих развитие сферы услуг. В авторском понимании форсайт-исследования в сфере услуг предусматривают поэтапное выполнение действий, связанных с: формированием объема исследования или сферы проведения форсайта; определением целевых показателей, которые возможно получить в будущем; осуществлением сканирования или формированием «карты сферы услуг» с помощью разнообразных методов исследования (стр. 75-78 диссертации).

Во второй главе диссертации «**Методология исследования развития сферы услуг**» раскрывается сущность форсайта как технологии, которая

заключается в предвидении и проектировании реально достижимого будущего, которое раскрывается через три четко ориентированных действия: обдумывание, обсуждение и очерчивание. Запуск 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 в сфере услуг являются важными инструментами повышения эффективности осуществления стратегии форсайт-исследований в сфере услуг, которая выступает основой экономического развития сферы услуг (стр. 82-91 диссертации).

Отмечается, что важным элементом организационного механизма форсайта (рисунок 2.3, стр. 91 диссертации) является реализация прогнозной деятельности для развития сферы услуг, которая должна быть ориентирована на применение маркетинговых инструментов, поскольку с их использованием обеспечивается участие в планировании продукции, ее сбыте, изучается спрос.

Также определены основные показатели и индикаторы качества деятельности предприятий сферы услуг, отражающие оценку качества услуг, которые являются основой для сформированной математической модели оценки качества услуг, что позволяет переводить 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. 93-103 диссертации). В результате проведенного исследования сформирована концепция управления экономическими системами сферы услуг, которая учитывает все основные факторы, влияющие на качество управленческого процесса и его организацию (рисунок 2.7, стр. 120 диссертации).

В третьей главе диссертации **«Социально-экономический базис для формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды»** с помощью методов математического моделирования разработана соответствующая модель оценки динамики и прогнозирования развития рынка сферы услуг, на основе которой могут быть рассчитаны прогноз значений фиктивной переменной на период 2020-2024 гг. (стр. 136-142 диссертации). На основе предложенной модели проведено прогнозирование тенденций развития мировых рынков услуг, которое сформировано на макроуровне – страны-участницы Шанхайской

организации сотрудничества (ШОС) (Индия, Казахстан, Киргизия, Китай, Пакистан, Россия, Таджикистан, Узбекистан) и БРИКС; мезоуровне – страны ЕАЭС (Армения, Белоруссия, Казахстан, Киргизия, Россия); микроуровне – Донецкая Народная Республика; 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, а также указаны современные тенденции развития сферы услуг стран СНГ (стр. 150-177 диссертации).

На примере рынков ЕАЭС и ШОС сделан вывод о том, что в условиях нестабильной внешней среды в рамках углубления интеграционных процессов создания общих рынков можно выделить ключевые направления развития сферы услуг, связанные с переходом к цифровизации, в т.ч. развитие инструментов совершенствования бизнес-процессов на основе услуг аутсорсинга; переход к целевой ориентации системы стратегического планирования отраслей сферы услуг на конечного потребителя, что позволяет формировать единые цепочки оказания услуг, отвечающие требованиям рынка по социальной, инвестиционной, ресурсной и экономической составляющим. Определены сегменты, которые имеют самый быстрый рост расходов за пятилетний прогнозируемый период и являются приоритетными для обеспечения развития: профессиональные услуги, телекоммуникации и банковское дело.

Также 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. Также обеспечение соблюдения всех участников взаимодействия в рамках стратегий развития услуг возможно только с учетом принятия на себя такого специфического вида ответственности как социальная ответственность (стр. 179-193 диссертации).

В четвертой главе **«Организационно-экономические приоритеты органов государственного управления в развитии сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды»** автор обосновывает необходимость проведения институциональных реформ, для чего выделены направления инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг (диверсификация экономики и повышение ее эффективности и конкурентоспособности; инновационная активность, а также активизация фундаментальных и прикладных исследований; эффективное использование человеческого капитала и опережающее развитие отраслей), которые

позволяют в дальнейшем сформировать институциональную среду с соответствующими задачами и плановыми результатами.

Доказано, что институциональные реформы оказывают положительное влияние на стабилизацию и эффективность общественного производства, непроизводственной сферы, способствуют повышению уровня благосостояния населения. Сформирован перечень институциональных реформ, которые будут способствовать развитию единого и стабильного общества и государства (рисунок 4.3, стр. 218-222 диссертации).

Значительное внимание автором уделено развитию государственно-частного партнерства в сфере услуг, ориентированное на получение максимальной прибыли. Также разработаны основные направления совершенствования 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 (рисунок 4.7, стр. 244 диссертации).

В пятой главе диссертации **«Моделирование стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды»** автор отмечает, что на мировом уровне доминируют две базовые стратегии развития сферы услуг: глобализационного расширения и специализации, которые демонстрируются и совершенствуются развитыми странами мира; проанализированы результаты трансформации базы научных исследований в современной нестабильной рыночной среде; установлено, что субъект, принимающий решение в условиях неопределенности (нестабильной рыночной среды), должен учитывать многомерность и многоплановость возможных решений и их результатов.

Также автор отмечает, что 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 можно представить в виде системы услугуориентированных координат (стр.258-264 диссертации). Таким образом, обоснован авторский подход, базирующийся на мультивариантности, позволяющий первичным и агрегированным звеньям сферы услуг без потери устойчивости максимально быстро и гибко реагировать на изменения внешней и внутренней среды и включающий ряд возможных стратегий: цифровой монопролиферации (SF); цифровой пролиферации (SI); дифференцированного роста (SD), цифровой

минипролиферации (SR) с учетом выбранной рыночной ниши (стр. 264-274 диссертации).

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); обозначены векторы, определяющие их стратегическую направленность, что позволило разработать стратегию «нишевой свободы» (рисунок 5.9, стр. 285-290 диссертации). Для реализации такого подхода требуется система управления, обеспечивающая процесс адекватно предложенным моделям.

В результате выводы позволяют констатировать завершенность диссертации, достижение цели исследования и выполнение поставленных задач, а также значительную теоретическую и практическую ценность работы.

Научная новизна полученных результатов заключается в комплексном подходе к формированию предложений теоретико-методологического характера относительно формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

Научные положения, выводы и рекомендации диссертации являются достоверными и аргументированными. Автореферат полностью отражает содержание диссертации и в полной мере раскрывает все основные научные результаты, полученные в ходе исследования, степень новизны разработок, выводы и рекомендации работы.

В заключении диссертации автором представлены итоги, которые являются всесторонне обоснованными, не вызывают сомнения и направлены на формирование стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

Дискуссионные положения и замечания относительно содержания диссертации. Отмечая целостность и завершенность диссертации, обоснованность, достоверность, новизну и важность представленных в ней научных положений и выводов, следует отметить, что в диссертации имеются отдельные положения дискуссионного характера:

1. На стр. 29 диссертации (рисунок 1.11) автором представлена модель управления экономическими системами сферы услуг. Однако в данной схеме не прослеживается на каком уровне (макро-, мезо- или микро-) действуют субъект и объект управления, что требует дополнительного пояснения.

2. На стр. 74 диссертации (рисунок 1.7) представлена модель, которая является одним из подходов к формированию стратегий развития сферы

услуг. Также в рамках данной модели автор выделил только два инструмента для анализа: традиционный и институциональный. Целесообразно обосновать выбор данного типа анализа в процессе форсайта сферы услуг.

3. В рамках концептуального блока исследования на рисунке 2.7 (стр. 120 диссертации) представлена авторская концепция управления экономическими системами сферы услуг. Необходимо уделить значительное внимание блоку «принятие решения», в том числе в части пояснения выбора инструментария по принятию управленческих решений.

4. На стр. 136 диссертации автором предлагается рассматривать в качестве основной модели авторегрессию типа ARMA (сочетание процессов авторегрессии и скользящего среднего) с дополнительной факторной переменной. Однако далее по тексту не обосновывается почему именно данный тип авторегрессионной модели был выбран автором и зачем необходима факторная переменная.

5. Автором разработана схема этапов разработки стратегии «нишевой свободы» (рис. 5.10, стр. 289 диссертации), которая не включает в себя разделение ответственности и учет степени выполнения показателей в контексте информационного обеспечения. Следует более детально обосновать круг ответственных за информационное обеспечение предприятий сферы услуг в условиях становления экономики Донецкой Народной Республики.

Приведенные замечания носят дискуссионный характер и не влияют на обоснованность основных выводов и выносимых на защиту положений представленной работы.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней. Научные положения, разработки, результаты, выводы и рекомендации, выносимые на защиту, получены автором самостоятельно. Личный вклад в работах, опубликованных в соавторстве, указан в списке публикаций. Содержание автореферата и основные положения диссертации идентичны. Текст диссертации изложен научным стилем и грамотным языком.

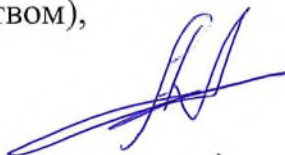
Диссертация представляет собой завершенное исследование, в котором получены новые научные результаты. Содержание диссертации и автореферата соответствует паспорту специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами), в частности: п. 1.6.185 «Стратегия экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг»; п. 1.6.186 «Стратегия адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к

условиям конкурентной рыночной среды»; п. 1.6.187 «Стратегический подход к управлению предприятием и другими хозяйственными образованиями сферы услуг».

Таким образом, диссертация на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды» по своему содержанию и оформлению отвечает требованиям 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, Половян Алексей Владимирович, согласен на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Министр экономического развития
Донецкой Народной Республики,
доктор экономических наук
(08.00.03 – Экономика и управление
национальным хозяйством),
доцент



А.В. Половян

Министерство экономического развития
Донецкой Народной Республики
83015, ДНР, г. Донецк,
пр. Богдана
Хмельницкого, 102
Тел.: +38 (071) 099-50-04
Эл. почта: info@mer.govdnr.ru
Сайт организации: https://mer.govdnr.ru

*Заведующий Сектора государственной службы и кадров
Донецкой Народной Республики
удостоверено.*

Зинченко

