

## ОТЗЫВ

### *официального оппонента*

*на диссертационную работу Плотникова Александра Игоревича на тему: «Формирование организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов в условиях цифровизации», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)*

#### Актуальность темы исследования.

Тема диссертационного исследования Плотникова А.И. является актуальной как с теоретической, так и с практической точки зрения.

Особенностью функционирования современных социально-экономических систем является возрастание роли сферы услуг, где особое место занимают услуги интернет-торговли, получившие распространение в системе мировой торговли в начале XXI века. Цифровая трансформация как один из главных факторов экономического роста существенно повлияла на перестройку бизнес модели организации и применения новых технологий, затронув отрасли сферы услуг, включая услуги интернет-торговли. Вместе с тем, отечественный рынок интрнет-услуг находится в начальной стадии своего формирования, однако имеет высокий потенциал для развития, продуцирует появление новых форм экономической деятельности, новых услуг и видов сервисного обслуживания, характерных для рассматриваемого рынка. Современные интернет-магазины работают в условиях высокой конкуренции, предлагая схожие услуги и виды сервисного обслуживания. Это заставляет их совершенствовать методы и инструменты привлечения потенциальных и реальных клиентов к товарам и услугам, формировать положительные имидж и репутацию в сети интернет-услуг.

Современная практика показывает, что перенесение организационно-управленческих инструментов формирования и развития услуг торговли в сеть Интернет представляется актуальным, а потребители все больше отдают предпочтение услугам интернет-магазинов, что экономит их время и

ресурсы. В этой связи, формирование организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов представляется актуальным.

Обоснованность и достоверность результатов, выводов и положений диссертации.

Научные положения, выводы и рекомендации диссертационного исследования базируются на изучении и обобщении широкого круга научной литературы, практического опыта и эмпирических исследований в области теории государственного управления, экономики сферы услуг, теории инноваций, социально-экономического планирования и прогнозирования, теории управления социально-экономическими системами, теории цифровизации.

Результаты и выводы диссертации базируются на актуальной законодательной и нормативно-правовой базе, использовании достоверных информационных источников – официальных баз статистических данных (Федеральная служба государственной статистики), экспертно-аналитических материалов, данных официальных порталов органов государственной власти и управления в сети Интернет.

При подготовке и написании диссертационного исследования автор использовал современные методы научного познания (системный подход, методы статистического и социально-экономического анализа, методы прогнозирования, принятия решений и др.).

Разработанные автором диссертации организационно-управленческие инструменты повышения эффективности услуг интернет-магазинов (модели, методы, формы организации процессов, методики оценки эффективности, инструменты управления) апробированы практическими расчётами с использованием официальных статистических данных на примере предприятий интернет-торговли г. Санкт-Петербурга, чем подтверждается верифицируемость научных положений и полученных результатов.

Основные положения и результаты диссертационного исследования были представлены в докладах автора на научных и научно-практических конференциях, опубликованы в трудах соискателя.

Научная новизна и практическая значимость результатов диссертационного исследования.

Автором диссертационного исследования разработаны организационно-управленческие инструменты повышения эффективности услуг интернет-магазинов. К наиболее значимым результатам диссертационного исследования можно отнести следующее.

1. Автор подробно исследовал теоретические и практические аспекты цифровизации, включая ее влияние на развитие сферы материального производства и сферы услуг в современной экономике. Соискателем, с учетом зарубежного опыта, систематизированы современные подходы к анализу и классификации сервисных услуг; уточнена классификация услуг, предоставляемых потребителям в системе интернет-торговли. Важным разделом работы является оценка развития интернет-сервиса в России с учетом особенностей процессов цифровизации (глава 1; стр. 11-42).

2. Автором диссертации произведен подробный анализ продаж услуг через систему Интернет; проанализирована структура онлайн торговли за период 2011-2020 гг.; уточнены особенности влияния цифровой трансформации на услуги предприятий розничной торговли (глава 1; стр. 26-40).

3. На основе анализа современной экономической литературы соискателем уточнены состав и структура организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов, их классификация и особенности применения. Кроме того, автором исследованы теоретические подходы к определению понятия «организационно-управленческие инструменты развития услуг», на основании чего соискатель приходит к выводу, что представленные в литературе определения практически не затрагивают специфику инструментария развития услуг интернет-магазина, что позволило ему уточнить определение понятия «организационно-управленческие инструменты развития услуг интернет-магазинов» (глава 2; стр. 55-66).

4. Заслуживает внимания разработанный автором методический подход к оценке перспективных направлений совершенствования организационно-

управленческих инструментов развития услуг интернет-магазинов через систему синтетических и бизнес KPI показателей (глава 2; стр. 86-94). Это позволило автору разработать методические рекомендации по оптимизации бизнес-процессов интернет-магазинов на основе совершенствования организационно-управленческих инструментов (глава 3; стр. 94-109).

5. Практическую значимость имеют разработанные автором методические рекомендации по моделированию перспективных направлений развития бизнес-процессов интернет-магазинов (глава 3; стр. 124-140).

#### Недостатки диссертационного исследования.

Как любое серьезное научное исследование диссертация А.И. Плотникова не лишена недостатков.

1. В параграфе 1.3 (глава 1; стр. 43-55) автор диссертации подробно исследует различные подходы к анализу и особенностям продвижения бизнеса в интернете через применение, как отмечает соискатель, механизмов цифровизации, что способствует росту объемов услуг; расширению интернет услуг и интернет-торговли. Принципиально не ставя под сомнение позицию автора, отметим, что из текста диссертации недостаточно ясно, что понимает автор под «механизмами цифровизации», применительно к интернет-торговле и чем данные механизмы отличаются от традиционных методик «контент-анализа» и других методик, направленных на изучение потребностей клиентов через открытые источники информации.

2. Далее по тексту параграфа 1.3 автор отмечает, что «... немаловажным вопросом является ориентация на конкретную бизнес-модель интернет-магазина» (глава 1; стр. 54). Вместе с тем, из текста диссертации недостаточно ясно, какую бизнес-модель (бизнес-модели) предлагает конкретизировать соискатель и какая бизнес-модель является наиболее предпочтительной для организации интернет-торговли по мнению автора.

3. По мнению рецензента, в разделе 2.1. «Классификация и особенности организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов», автору следовало более подробно рассмотреть проблемы и возможности использования инструментов Big Data в интернет-

маркетинге, в частности для повышения эффективности сегментирования клиентов.

4. В диссертации соискателя приводятся методические принципы совершенствования организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов: максимизации охвата аудитории потенциальных потребителей; синтеза инструментов продвижения услуг; преодоления разрыва между ожиданиями потребителей и их восприятием руководством магазина; контроля качества работы сотрудников интернет магазина, в том числе с использованием цифровых технологий (глава 2; стр. 84). Принципиально не возражая подходу автора, отметим, что, на наш взгляд, представленные методические принципы остались практически нераскрытыми в диссертационном исследовании, что требует дополнительных пояснений.

5. На наш взгляд, предложения автора в диссертационной работе носят в целом универсальный характер. Однако в третьей главе диссертации в качестве объекта исследования выступает «нишевый интернет-магазин», специализирующийся на продажах систем подачи вина, на базе которого автор строит соответствующие выводы. При этом остается неясным, в какой степени полученные результаты могут быть использованы для повышения эффективности интернет-услуг в других сферах.

#### Заключение о соответствии диссертации критериям Положения о присуждении ученых степеней

Отмеченные недостатки не снижают общей высокой оценки проделанной автором работы и ценности полученных результатов.

Диссертационная работа Плотникова Александра Игоревича на тему: «Формирование организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов в условиях цифровизации» является самостоятельным научным исследованием, выполненным на высоком научном уровне. Основные положения, выводы и результаты, полученные автором, обладают научной новизной, практической значимостью, являются достоверными и обоснованными.

Диссертация соответствует требованиям п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842). Автор диссертационной работы, Плотников Александр Игоревич, заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

**Официальный оппонент:**

Декан факультета «Государственное, муниципальное управление и экономика народного хозяйства», профессор кафедры менеджмента и государственного управления Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Среднерусский институт управления, доктор экономических наук, профессор



Полянин Андрей Витальевич

« 25 » 03 2021 г.



**Контактные данные:**

Полянин Андрей Витальевич

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

Адрес: 302028, г. Орел, бульвар Победы, д. 5А

Тел.: +7 (4862) 59-95-68. E-mail: [polyanin.andrei@yandex.ru](mailto:polyanin.andrei@yandex.ru). Web: <https://orel.ranepa.ru/>