

«УТВЕРЖДАЮ»
ВРИО Ректора
Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Орловский государственный университет
экономики и торговли»,

доктор исторических наук, профессор
Павел Александрович Меркулов



[Handwritten signature]

2021 г.

Отзыв

ведущей организации ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли» на диссертацию 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)

1. Актуальность темы диссертационного исследования.

Главной целью современных социально-экономических реформ является обеспечение устойчивого экономического роста как основы повышения качества жизни общества. Системный экономический кризис последних лет обострил проблему регулирования качества жизни в регионах РФ, которая относится к странам с высоким уровнем дифференциации доходов населения. Процессы реформирования отраслей экономики в основном были направлены на решение проблем модернизации предприятий реального сектора, что в целом было характерно для большинства регионов.

Формирование факторов и предпосылок устойчивого экономического роста в крупных городах требует обеспечения новых подходов, способствующих предпринимательской активности, развитию потребительских рынков и рынков услуг массового потребления. К числу последних относятся услуги интернет-магазинов, функционирование которых неразрывно связано с развитием рынка электронной коммерции.

Современное развитие сферы услуг протекает под воздействием процессов цифровизации, которые меняет существующие бизнес-модели предоставления услуг. Услуги интернет-магазинов являются одним из наиболее динамично меняющихся секторов сферы услуг, в которой происходит активный поиск новых инструментов организации и управления бизнесом, повышения эффективности предоставления услуг и получения на этой основе конкурентных преимуществ. Совершенствование функционала сайта, способов проведения платежей, сетевых коммуникаций происходит с невероятной быстротой, благодаря внедрению цифровых технологий, что порождает необходимость как организационных изменений, внимания к контролю качества услуг, изменения требований к персоналу, так и выбора адекватных особенностям услуг интернет-магазина средств продвижения. В данном секторе услуг конкуренция постоянно возрастает, что связано не только с самой цифровизацией, но и с влиянием пандемии и связанным с этим уходом в онлайн пространство ряда даже традиционных услуг. Многие оффлайн магазины были вынуждены перейти на онлайн формат, что для многих было крайне непросто.

Если существующие игроки рынка интернет-услуг уже выработали набор подходов, позволяющих успешно функционировать и развиваться, новые фирмы в данном секторе заинтересованы в поиске организационно-управленческих инструментов повышения эффективности предоставления услуг, которые будут комплексно учитывать: организационные вопросы; проблемы поддержания необходимого уровня экономических показателей; условия выбора технических методов решения задач роста объема услуг и

стабилизации потока клиентов. При этом необходимо учитывать практически мгновенный характер коммуникаций, характерный для услуг интернет-магазинов.

Поэтому разработка методических положений по достижению коммерческого успеха при предоставлении услуг интернет-магазина с ориентацией как на существующих, так и на потенциальных клиентов, базирующихся на оценке эффективности предоставления и развития услуг, обоснование выбора инструментов организации и управления предоставлением услуг интернет-магазинов с учётом современных тенденций развития спроса и предложения, связанных с цифровизацией, является актуальной научной проблемой.

2. Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Содержание и структура диссертации находятся в логическом единстве и соответствуют поставленной цели. В основу диссертационной работы положены принципы системного подхода, экономико-статистического анализа, общенаучных междисциплинарных классических методов (индукции, дедукции, аксиоматики, анализа, синтеза, мысленного эксперимента, наблюдения), а также контент-анализ.

Научные и методические положения, сформулированные в процессе исследования, подтверждаются комплексным исследованием вопросов функционирования и развития сферы услуг крупнейших городов, проведенным на основе анализа специальной экономической литературы и практических данных по данной тематике. Автором изучены и критически проанализированы известные достижения и теоретические положения авторитетных зарубежных и отечественных авторов по вопросам развития сферы услуг массового потребления в мегаполисах. При проведении работы были обобщены публикации по теме исследования, представленные в базовых учебниках, нормативных документах, монографиях, диссертациях и авторефератах диссертаций, периодических изданиях, официальных

статистических и информационных изданиях, аналитических обзорах, материалах научно-практических конференций, переводах и оригиналах иностранной научной литературы.

Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, подтверждается их апробацией в докладах автора на международных научно-практических конференциях, в учебном процессе при чтении курсов «Цифровая экономика и бизнес-аналитика», «Экономика и управление на предприятии сферы услуг», а также использованием в практической деятельности органов государственного и муниципального управления.

3. Новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Реализованный в диссертационной работе комплексный подход, позволил получить ряд новых результатов, среди которых, с научной точки зрения, наибольшее внимание заслуживают следующие.

Автором диссертации произведен анализ современных тенденций цифровизации с учетом их влияние на развитие экономики; выявлены, обобщены и изучены организационно-управленческие инструменты развития услуг интернет-магазинов; развита классификация услуг интернет-магазинов (с. 11-26). Соискателем уточнены сущность и особенности процессов цифровизации услуг розничной торговли в РФ; сформулированы методические принципы управления процессами предоставления услуг интернет-магазина в условиях цифровизации (с. 26-43); сформулированы научные представления об интернет-магазинах как перспективном направлении развития сферы услуг в цифровой экономике (с. 43-51).

На основе анализа отечественной и мировой практики управления сферой услуг массового потребления автором изучены подходы к типологии организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов (с. 55-65); уточнены методические принципы управления процессами предоставления услуг интернет-магазина,

позволяющие обеспечить их эффективность (с. 71-80). Соискателем разработан методический подход к оценке перспективных направлений совершенствования организационно-управленческих инструментов развития интернет-услуг (с. 86-93).

Автором диссертации определены особенности и сформулированы методические рекомендации использования организационно-управленческих инструментов повышения эффективности предоставления услуг в зависимости от жизненного цикла интернет-магазина (с. 95-105). Несомненный научный и практический интерес представляют предложения автора по моделированию перспективных направлений развития бизнес-процессов интернет-магазина: методика выбора эффективных инструментов развития услуг интернет-магазина на основе расчета синтетических и бизнес KPI показателей; алгоритм оценки эффективности взаимодействия интернет-магазинов с потребителями их услуг (с. 125-140).

4. Значение полученных результатов для теории и практики.

Рекомендации по использованию результатов диссертационного исследования.

Научное значение диссертационного исследования Плотникова А.И. состоит в дополнении и развитии теории управления сферой услуг с позиций выявления особенностей и закономерностей развития услуг в интернет-пространстве с учётом специфики спроса на данные услуги со стороны российских потребителей. Результаты исследования могут найти практическое применение при разработке механизмов повышения эффективности предоставления услуг интернет-магазинов, выборе системы целевых показателей и инструментов в процессе управления.

Содержащиеся в диссертационной работе подходы, методика, выводы и рекомендации могут быть использованы в практической деятельности для формирования механизмов управления и оценки эффективности функционирования предприятий и организаций сферы услуг, а также преподавателями высшей школы в процессе обучения и повышения

квалификации специалистов в сфере государственного (муниципального) управления и экономики услуг.

Результаты диссертационного исследования рекомендуется направить в Министерство экономического развития РФ; Департамент регионального потребительского рынка Санкт-Петербурга.

Вместе с тем, отмечая актуальность диссертационного исследования, его новизну и значимость для науки и практики, следует высказать ряд замечаний, не снижающих общей ценности работы.

1. На с. 41 диссертационной работы автор выделил особенности влияния цифровой трансформации на услуги розничной торговли, однако подробно не рассмотрел в данном контексте влияние цифровой трансформации на совершенствование инструментов расширения объёмов предоставления интернет-услуг.

2. В разделе 1.3 «Интернет-магазины как перспективное направление развития сферы услуг в цифровой экономике» автор, прежде всего, рассматривает этап реализации интернет-услуг, однако гораздо меньше внимания уделяется вопросам, связанным с этапом проектирования интернет-услуги, что широко представлено в зарубежной литературе и практически осталось без внимания соискателя.

3. В главе 3 автору следовало более углубленно увязать вопросы совершенствования бизнес-процессов интернет-магазина и цифровизации экономических отношений (слово «цифровизация» присутствует только в названии главы и не встречается в самом тексте).

4. На с. 101 диссертационной работы отмечено, что на момент создания сайта интернет-магазина был применен экспертный подход для оценки выбора одного из видов организационно-управленческих инструментов развития услуг, что позволило получить взвешенные оценки (см., например, табл. 3.1.1 на с. 102 диссертации). Однако автор не указал, сколько экспертов было опрошено для построения взвешенной оценки и какие методы опроса были использованы.

5. На с. 138 диссертационной работы автор сформулировал основные тренды развития услуг в торговле, связанные с цифровизацией, которые могут повлиять на оценку эффективности инструментов развития услуг интернет-магазина в ближайшем будущем. К ним, по мнению автора, следует относить такие как BigData, развитие искусственного интеллекта и умного прогнозирования. При этом автору следовало проанализировать количественные оценки такого влияния, что практически не представлено в диссертационной работе.

5. Заключение о соответствии диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней.

Следует отметить, что данные замечания не снижают теоретической и практической ценности полученных результатов научного исследования.

Автореферат диссертации достаточно полно отражает ее содержание, основные научные результаты представлены в публикациях автора.

Содержание диссертационного исследования по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) соответствует следующим пунктам Паспорта специальностей ВАК России: п. 1.6.116 – «Механизм повышения эффективности и качества услуг»; п. 1.6.117 – «Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг».

Диссертация представляет собой законченную научно-квалификационную работу, содержит научные результаты, обладающие научной новизной и оригинальностью, соответствует требованиям п. 9 -14 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым к диссертациям на соискание кандидата наук (утв. Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. N 842). Автор диссертации, 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).

Отзыв обсужден и принят на заседании менеджмента ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли» «22» марта 2021 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой менеджмента
ФГБОУ ВО «Орловский государственный
университет экономики и торговли»,
доктор экономических наук,
доцент

Плахова Любовь Васильевна

Подпись Глежовой А.В. заверено.

Начальник
кадров



Глежова А.В. Заместитель

Контактные данные:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли»; 302028, Орловская область, г. Орёл, ул. Октябрьская, д.12.
Телефон: +7 (4862) 25-50-39; e-mail: ogiet@ogiet.ru