

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.354.07
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК**

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от **29 апреля 2021 года № 206**

О присуждении **Плотникову Александру Игоревичу**, гражданину Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация **«Формирование организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов в условиях цифровизации»** по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) принята к защите 25 февраля 2021 г. (протокол заседания № 201) диссертационным советом 212.354.07, созданным на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» (191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21, Приказ о создании диссертационного совета №107/НК от 02.02.2018 г.).

Соискатель Плотников Александр Игоревич, 1980 года рождения. В 2002 году окончил Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. В настоящее время работает старшим преподавателем в Высшей школе сервиса и торговли Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого».

Диссертация выполнена в Высшей инженерно-экономической школе Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого».

Научный руководитель: доктор экономических наук, доцент Горовой Александр Андреевич, профессор факультета технологического менеджмента и инноваций ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики».

Официальные оппоненты:

Полянин Андрей Витальевич, доктор экономических наук, профессор ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Среднерусский институт

управления, декан Факультета Государственное, муниципальное управление и экономика народного хозяйства, профессор кафедры менеджмента и государственного управления;

Волкова Альбина Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент, ФГКВООУ ВО «Военная академия материально-технического обеспечения имени генерала армии А.В.Хрулева» Министерства обороны Российской Федерации», доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин,

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли» (г. Орел) в своем положительном отзыве, утвержденном Меркуловым Павлом Александровичем, доктором исторических наук, профессором, временно исполняющим обязанности ректора, указала, что основные положения и выводы диссертационного исследования Плотникова А.И. имеют теоретическую и практическую значимость. Представленные в диссертационном исследовании положения дополняют теорию управления сферой услуг с позиций выявления особенностей и закономерностей развития услуг в интернет-пространстве с учетом 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. Исследование соответствует требованиям, предъявляемым к диссертационным работам на соискание ученой степени кандидата наук, указанным в п.9 Положения о присуждении ученых степеней (Постановление Правительства РФ №842 от 24.09.2013).

Соискатель имеет 15 опубликованных научных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 15 работ, из них в рецензируемых научных изданиях опубликовано 8 работ. Авторский вклад составляет 4,5 п.л. (в общем объеме научных изданий 7,5 п.л.).

К наиболее значительным работам соискателя из числа рецензируемых научных изданий относятся:

1 Плотников, А.И. Методика оценки экономической эффективности управления заказами и пакетами услуг/ А.И. Плотников, А.А.Горовой // Экономика и предпринимательство. –2016. -12(2). -№ 77. –С. 886-890.–0,6 п.л. / 0,3 п.л.

2. Плотников, А.И. Совершенствование механизмов и методов оперативного управления пакетами заказов и услуг / А.И. Плотников, А.А.Горовой, Д.Г.Родионов // Экономика и предпринимательство. –2016. -№12(2). –С. 955-964.– 0,9 п.л./0,3 п.л.;

3. Плотников, А.И. Современные методы, средства и системы для управления заказами и пакетами услуг / А.И. Плотников, А.А.Горовой // Экономика и предпринимательство. –2017. -№ 1. -С. 802-811.–0,6 п.л./0,3 п.л.;

4. Плотников, А.И. Апробация методики применения показателей КРІ при оценке эффективности работы интернет-магазина/А.И. Плотников // Бизнес. Образование. Право. –2021. –№. 6. –С. 187-195. –0,5 п.л.

Научные работы соискателя отражают результаты проведенного исследования и раскрывают основные положения, выносимые на защиту. В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах. Научные труды представлены статьями в рецензируемых научных изданиях и материалах научных конференций.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

1) Центр научного обеспечения государственной политики в области гражданской авиации Федерального государственного унитарного предприятия «Государственный научно-исследовательский институт гражданской авиации» (г. Москва) от доктора экономических наук, профессора Демина Сергея Сергеевича. Замечание: В третьем пункте основных положений диссертации, выносимых на защиту, указано, что автором предложен подход к оценке эффективности инструментов развития услуг интернет-магазинов, состоящий из двух взаимосвязанных блоков анализа: анализа синтетических и бизнес КРІ показателей в совокупности с результатами применения факторного анализа прибыли от продаж, рентабельности и запаса финансовой устойчивости. Из положений автореферата неясно, рассматривается ли в диссертации получение на базе разработанного подхода некоего итогового, интегрального показателя эффективности инструментов развития услуг интернет-магазинов, либо же автор предлагает отдельную оценку на базе двух видов КРІ показателей и факторного анализа прибыли от продаж, рентабельности и запаса финансовой устойчивости? В первом случае, требуется детализация информации о весах каждого из блоков оценки в итоговом показателе, методике получения интегральной оценки и шкале для оценки итоговой эффективности на базе разработанного подхода. Во втором случае, если интегральный показатель не предполагается, требуется уточнение, в чем именно состоит отличие разработанного автором подхода от оценки эффективности инструментов продвижения с помощью использованных автором существующих показателей?;

2) АОУ ВПО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий» (Ленинградская область, г. Гатчина) от доктора экономических наук, профессора Заборовской Ольги Витальевны. Замечание: В

пункте 4 основных положений диссертации, выносимых на защиту, указано, что автором разработаны методические положения по совершенствованию использования инструментов развития услуг интернет-магазина, основанные на методе экспертных оценок. Из автореферата неясно, предлагается ли автором использование экспертных оценок для выбора инструментов развития услуг в практике деятельности интернет-магазинов или же автором использовался метод экспертных оценок только для выявления критериев влияния на объемы услуг?;

3) Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Московский государственный областной университет» (г. Москва) от доктора экономических наук, доцента Моттаевой Анджелы Бахауовны. Замечание: Так, в зарубежных странах накоплен богатый опыт организации услуг интернет-торговли, образованы крупные сетевые компании данной отрасли услуг (Revolve, Shopbop, Asos, Vonprich и др.), положительный опыт функционирования которых остался недостаточно исследованным в диссертационной работе автора.;

4) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения» от доктора экономических наук, доцента Мельниченко Александры Михайловны. Замечания: К примеру, на странице 10 автореферата приводятся методические принципы управления продвижением услуг интернет-магазина, в частности, «принцип синтеза инструментов продвижения услуг» и «принцип контроля качества работы сотрудников магазина», которые остались практически не раскрытыми в автореферате, что требует их уточнения.;

5) ФГБУН «Институт проблем региональной экономики Российской академии наук» (г. Санкт-Петербург) от доктора экономических наук, профессора Кузнецова Сергея Валентиновича. Замечание: В содержательной характеристике второго положения научной новизны (стр. 10 автореферата), соискатель рассматривает приоритетные направления совершенствования организационно-управленческих инструментов развития услуг интернет-торговли, среди которых выделяет «...создание механизмов саморегулирования крупных участников рынка виртуальных услуг с целью повышения добросовестности и ответственности продавцов». Соглашаясь с данным тезисом автора, отметим, что сами механизмы создания и функционирования саморегулируемых организаций в системе интернет-торговли в автореферате не рассмотрены, что требует дополнительного пояснения.;

6) ФГУП «Центральный институт авиационного моторостроения имени П.И. Баранова» (г. Москва) от доктора экономических наук, доцента Джамай

Екатерины Викторовны. Замечание: В четвертом пункте научных результатов, выносимых на защиту, автор указывает, что при выделении наиболее значимых критериев влияния на объемы предоставления услуг учитывались реакция потребителей и этап жизненного цикла интернет-магазина. При этом далее в данном разделе автореферата не отражен учет реакции покупателей в предлагаемых методических положениях, учитывается лишь жизненный цикл.

Выбор официальных оппонентов обосновывается высокой квалификацией д.э.н., профессора Полянина А.В. и к.э.н., доцента Волковой А.А. в области развития сферы услуг, их авторитетом в научной среде, наличием за последние 5 лет научных работ, непосредственно связанных с темой оппонируемой диссертации и опубликованных в рецензируемых изданиях.

Выбор ведущей организации – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли» – обусловлен достижениями в области исследования современных тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг, механизма повышения эффективности и качества услуг, а также наличием опубликованных научных работ по тематике диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработаны концептуальные положения по формированию организационно-управленческих инструментов повышения эффективности услуг интернет-магазинов с учётом тенденций, обусловленных влиянием современных процессов цифровизации на деятельность предприятий и спрос потребителей в сфере услуг, а также особенностей жизненного цикла предприятия.

предложены:

методический подход к оценке эффективности инструментов развития услуг интернет-магазинов на основе двух взаимосвязанных блоков анализа (анализа синтетических и бизнес KPI показателей в совокупности с факторным анализом прибыли от продаж, рентабельности и запаса финансовой устойчивости), позволяющий системно оценить взаимное влияние изменений эффективности расширения услуг и динамики экономических показателей организации в целом;

методический подход к выбору эффективных инструментов управления интернет магазинов с учётом оценки эффективности взаимодействия с потребителями, а также к разработке мероприятий по внедрению организационно-управленческих инструментов цифровизации коммерческой деятельности;

новый подход к классификации организационно-управленческих инструментов развития услуг интернет-магазина, позволяющий выделить

инструменты развития организационной структуры управления, управления персоналом, управления качеством услуг, продвижения услуг, рассматриваемые во взаимосвязи с жизненным циклом организации и тенденциями процессов цифровизации сферы услуг;

доказана перспективность применения методических принципов управления процессами предоставления услуг интернет-магазина (принципов максимизации охвата аудитории потенциальных потребителей, синтеза инструментов продвижения услуг, управления качеством услуг и управления персоналом, преодоления разрыва между ожиданиями потребителей (требования к услугам) и их восприятием руководством магазина, контроля качества работы сотрудников, роста экономического потенциала предприятия) для целей повышения эффективности его деятельности;

введена авторская трактовка понятия «организационно-управленческие инструменты развития услуг интернет-магазинов» как средств упорядочения и приспособления организации процессов предоставления торговых услуг к функционированию в условиях цифровизации, обеспечивающих благоприятную динамику изменений экономических показателей деятельности предприятия на основе роста объемов услуг; трактовка носит комплексный характер и позволяет сформировать совокупность таких инструментов, способных гибко изменяться под воздействием внешней и внутренней среды;

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

доказаны теоретико-методологические положения, развивающие теорию управления сферой услуг с позиций выявления особенностей и закономерностей развития услуг в интернет-пространстве, определяемых спецификой спроса на данные услуги со стороны российских потребителей и тенденциями цифровизации, а также с позиций обоснования выбора эффективных организационно-управленческих инструментов управления интернет-магазином с учётом сущностных особенностей жизненного цикла функционирования предприятия;

применительно к проблематике диссертации результативно использованы системный подход как общенаучный метод познания, прикладные методы, а именно систематизация, анализ и синтез, классификация, обобщение и группировка, экспертный и сравнительный анализ, графическое и табличное представление материала, структурный и факторный анализ.

изложены:

тенденции развития цифровых технологий в сфере услуг;

положения, определяющие направления совершенствования организационно-управленческих инструментов развития услуг интернет-магазина, ориентированные на использование инновационных цифровых технологий;

этапы алгоритма оценки эффективности взаимодействия интернет-магазина с потребителями в процессе предоставления услуг;

условия эффективности предоставления услуг интернет-магазинов базирующиеся на балансе интересов продавцов и покупателей, а также синтезе инструментов продвижения услуг, управления качеством услуг и управления персоналом;

раскрыты:

взаимосвязи между особенностями этапов жизненного цикла интернет-магазина и выбором совокупности организационно-управленческих инструментов развития его деятельности;

изучены:

генезис процесса развития услуг в интернет-пространстве, в том числе в условиях пандемии COVID-19;

противоречия между развитием новых цифровых технологий, возрастанием конкуренции в интернет-пространстве, особенностями спроса потребителей и набором инструментов управления предприятиями сферы услуг, разработанным для условий традиционной экономики;

проведена модернизация алгоритма использования системы КРІ ключевых показателей эффективности для целей оценки эффективности предоставления услуг в интернет-пространстве с позиций синтеза данных показателей и показателей, определяющих изменения экономического потенциала предприятия.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что

разработаны и внедрены положения по выделению этапов жизненного цикла интернет-магазина в сопоставлении с набором организационно-управленческих инструментов повышения эффективности - в учебный процесс ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» при преподавании дисциплины «Экономика предприятия»;

определены перспективы применения на практике методических положений по совершенствованию использования инструментов развития услуг интернет-магазина, основанных на методе экспертных оценок, позволяющем выделить наиболее значимые критерии влияния на объемы предоставления услуг с учётом реакции потребителей и в зависимости от жизненного цикла интернет-магазина.;

создана система рекомендаций по повышению эффективности инструментов развития услуг интернет-магазина, включающие методику выбора эффективных

инструментов, алгоритм оценки эффективности взаимодействия с потребителями, а также мероприятия по внедрению организационно-управленческих инструментов цифровизации коммерческой деятельности;

представлены предложения по использованию экспертных методов в качественных оценках для определения эффективности таких организационно-управленческих инструментов развития организационной структуры управления, управления персоналом и управления качеством услуг в деятельности интернет-магазинов.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

теория основывается на фундаментальных научных трудах зарубежных и отечественных ученых и исследователей в вопросах теории сферы услуг, цифровизации экономики, теории управления; фактах, представленных в нормативно-правовых актах, в экспертно-аналитических обзорах; данных официальной статистики, сайтов министерств и ведомств, предприятий сферы услуг;

идея основывается на практическом анализе применения существующих методик оценки эффективности управления предприятиями сферы услуг, опыта распространения цифровых технологий при предоставлении услуг;

использованы результаты сравнительного анализа авторских результатов с опубликованными ранее разработками отечественных и зарубежных ученых в области повышения эффективности предоставления услуг;

установлена непротиворечивость полученных автором результатов результатам, содержащимся в независимых источниках.

использованы современные методы сбора и обработки эмпирической и аналитической информации, базирующиеся на совокупности актуальных данных, полученных из верифицируемых источников.

Личный вклад соискателя состоит в непосредственном участии на всех этапах проведения исследования: при определении проблемы и цели исследования, постановке задач и получении исходных данных, их обработке и интерпретации; в разработке методических положений исследования; в апробации полученных результатов при подготовке публикаций по тематике исследования, а также их представлении на научно-практических конференциях и семинарах. .

На заседании **29 апреля 2021 года, протокол № 206** диссертационный совет Д **212.354.07** принял решение присудить **Плотникову Александру Игоревичу** ученую степень кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 17 человек, из них 5 докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг), участвовавших в заседании, из 25 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту с правом решающего голоса 0 человек проголосовали: за – 17, против – нет, недействительных бюллетеней – нет.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ

диссертационного совета Д 212.354.07,
доктор экономических наук, профессор



Карпова Галина Алексеевна

УЧЕНЬИ СЕКРЕТАРЬ

диссертационного совета Д 212.354.07,
доктор экономических наук, профессор

Лаврова Татьяна Анатольевна

29 апреля 2021 г.