

ОТЗЫВ

официального оппонента о диссертации

Гончаровой Натальи Леонидовны «Развитие рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса: теория и методология», представленной на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг)

Актуальность темы диссертационного исследования.

В условиях усиления противостояния США и ряда Европейских стран инновационному развитию экономики России, препятствию в использовании передовых технологий, перед наукой стоит задача создавать такие и более совершенные технологии для производства товаров и оказания услуг населению страны. Решение этой задачи органически связано с созданием условий для эффективного труда и отдыха работающих, продления возможности трудиться долго и продуктивно. Однако, наличие глобальной тенденции старения населения в мире, характерной и для Российской Федерации, сдерживает обеспечение высоких темпов экономического роста в силу как относительного сокращения доли экономически активной части населения, так и значительным отвлечением трудоспособных членов семей пожилых людей из-за необходимости обеспечения долговременного ухода. Активное применение в домах пожилых людей инновационных приборов и оборудования в системе «Умный дом» и «умные вещи» позволит снизить напряжённость в обслуживании старшего поколения как на дому, так и полустационарах и стационарах долговременного ухода, что позволит следовать поставленным национальным целям и стратегическим задачам развития РФ. Данные цели и задачи могут быть достигнуты при внедрении инновационных технологий в номенклатуру предлагаемых услуг пожилым людям и вовлечение их в активную трудовую деятельность.

Рассмотрен вопрос организации системы долговременного ухода в РФ, которая развивается на данном этапе при поддержке Минтрудасоцзащиты РФ и государственных социальных фондов рамках национального проекта «Демография». Но ввиду низких темпов экономического роста, нехваткой бюджетных средств, нехваткой материально-технической базы и высокого износа объектов стационарного и полустационарного ухода данная система требует организации многоканального финансирования услуг этой категории граждан на основе рыночного подхода, чтобы передовые технологии быстрее стали использоваться в социальной сфере. Поэтому требуется использование

современных информационных технологий, учитывая возможности цифровой экономики.

Учитывая, что наблюдается неравномерность социально-экономического развития регионов, неравные возможности привлечения волонтеров и благотворительных организаций, корпоративных социальных программ важно привлечь граждан еще в дееспособном активном возрасте к формированию средств для обеспечения достойного уровня потребления услуг после утраты трудоспособности. Этого можно достичь с помощью негосударственных пенсионных фондов, так и использования долгосрочных программ страхования, как например, в Германии.

В целом развитие сферы услуг, а именно цифровая трансформация сферы услуг, которая относительно недавно стала предметом исследования, активируясь вследствие утверждения программы «Цифровая экономика России» в 2017 году, носит неоднозначный характер, так как наблюдается отрицательное и положительное воздействие влияния цифровых технологий. Развитие сферы услуг цифровой экономики достигается в основном за счет государственного сектора. Широко распространены цифровые технологии в социальной сфере, но тем не менее нет связи федерального проекта «Старшее поколение» с национальной программой «Цифровая экономика России». Тем самым стратегическая программа, устанавливающая ключевые показатели эффективности развития сферы услуг ЛСТВ, находится вне тренда развития сферы услуг – цифровизации, что подтверждает актуальность диссертационного исследования Н.Л. Гончаровой, обусловленное необходимостью углубления теории и методологии разработки форм, инструментов и методов дальнейшего развития рынка услуг лицам старшего трудоспособного возраста в сфере сервиса.

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

В диссертационной работе автор корректно определил цель, объект и предмет исследования. Их актуальность не вызывает сомнений для реализации задач социального государства, направленных на обеспечение устойчивых параметров экономической безопасности. Цель, объект и предмет исследования обладают теоретической и практической значимостью и соответствуют 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка, 1.6.118. Формирование и развитие отраслевых, региональных и общенациональных рынков услуг, 1.6.128. Государственная поддержка некоммерческих организаций сферы услуг, 1.6.130. Экономические основы социальной защиты и поддержки населения Паспорта

научных специальностей 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (сфера услуг).

В соответствии с поставленной целью автором закономерно определены задачи исследования, которые успешно решены в работе. Обоснованность полученных результатов обеспечивается логичной структурой диссертации, детальным анализом трудов специалистов в области сферы услуг, рассмотрением формирования и развитием комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста, анализом организационно-экономических условий предоставления услуг лицам старше трудоспособного возраста в разных странах, анализом направлений развития государственной политики развития комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста, предложением методологии обеспечения многоканального финансирования при оказании услуг лицам старше трудоспособного возраста, предложена конфигурация национальной цифровой сети услуг лицам старше трудоспособного возраста. Для их анализа в диссертационном исследовании применены корректные научные методы обработки, включая методы системного анализа, экономико-статистического, системного и структурно-логического анализа.

Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Основным конечным результатом исследования Н.Л. Гончаровой следует назвать представленный в диссертации концептуальный подход и инструментарий цифровизации процесса обеспечения доступности услуг и обратной связи с лицами старше трудоспособного возраста или их законными представителями в системе функционирования портала создаваемого и финансируемого посредством организации государственно-частного партнерства с возвратом инвестиций за счет средств рекламодателей этих услуг и грантовой поддержки государства, нацеленных на обеспечение достойного качества жизни старшего поколения в рамках формирования национальной сети услуг, интегрированной с центрами управления регионами (субъектами РФ), использующих имеющуюся систему мониторинга качества, ассортимента, объема, сроков и своевременного оказания услуг, способствующей продвижению цифровых услуг данной категории граждан, включая услуги телемедицины, образования, контроля жизнедеятельности, досуга при активном участии социума граждан старшего поколения в рамках экосистемы лиц старше трудоспособного возраста, а также предложенные Н.Л. Гончаровой конкретные методические рекомендации по трансформации экономического механизма финансирования предоставления услуг лицам старше трудоспособного возраста из разных источников, включая средства

ПФР, бюджетов всех уровней, личных сбережений работающих граждан, приобретаемых ими муниципальных облигаций с гарантиями государства в получении достойных условий содержания и набора услуг в случае наступления страхового случая, стимулирования роста платежеспособного спроса за счёт повышения заинтересованности граждан в официальном оформлении своей трудовой деятельности, что обеспечит, в том числе, и рост официальной численности работающих и размеры ПФР, с чётким обоснованным определением организационно-правовых мер, направленных на осуществление такой трансформации, включая стимулирование промышленности в производстве инновационных товаров и услуг для пожилых, использующих принципы «умных вещей» и работы «Умного дома», направленных на облегчение их условий жизни и высвобождения членов семьи от постоянного ухода за ними.

В исследовании представлены следующие существенные научные результаты.

Диссертант исследовал динамику численности населения РФ и лиц старше трудоспособного возраста (ЛСТВ) с 2015 по 2021 годы (с. 19) и рассмотрел действующую классификацию возрастов ВОЗ (с. 20), предлагает дополнение терминологии понятием «лица старше трудоспособного возраста», путем разделения пожилых людей на возвратные периоды и 3 группы: предпенсионного, раннего пенсионного и пенсионного возраста, (с. 23) что позволяет автору обосновать их специфические потребности, в результате чего описать особые виды услуг, в которых они нуждаются, предложив направления улучшения среды жизнедеятельности для ЛСТВ путем трансформации рынка услуг для нужд ЛСТВ в условиях цифровой среды (с. 28).

Н.Л. Гончарова приводит обоснованные доводы, подтверждённые обзором литературных источников, подтверждающих недостаточное развитие исследований форм, механизмов, доступности и качества услуг лицам старшего поколения в сервисологии. Опубликованные результаты большей частью не позволяют выделить специфические потребности и услуги старшему поколению, оценить эффективность механизмов, обеспечивающих их доступ к услугам, что подтверждается проведённым в диссертационном исследовании обзором разделяемых в научном сообществе взглядов теоретического и методологического аспектов развития сферы услуг как отрасли национальной экономики, современных тенденций её развития, глубины проработки в науке «сервисологии» как теоретической базы исследования сферы услуг вопросов обеспечения населения социальными

услугами, их структуры, качества и доступности. Только немногочисленная часть публикаций рассматривает спрос на услуги со стороны старшего поколения в контексте развития предпринимательской активности и возможности интеграции его в современное общество. Вместе с тем, значительный объём анализируемых публикаций связан проблемой цифровой трансформация сферы услуг, которые, вместе с тем, рассматривают только узкий, но важный для старшего поколения, вопрос повышения его компьютерной грамотности. Проблемы исследования информационных потребностей и возможностей старшего поколения в комплексе не нашли своего отражения в проанализированных публикациях.

Проанализировав существенные характеристики сервисологии как науки и определив отсутствие общепринятого понятия, побудило предложить авторское определение понятия сервисологии, с учётом специфики потребления для отдельных социальных групп, возможностей оказания услуг в современных условиях и в перспективе с учётом внедрения инноваций и цифровизации экономики в целом. Авторская трактовка существенно расширяет определение (с. 34), что позволило диссертанту, рассматривая комплексно потребности старшего поколения в услугах с различной отраслевой принадлежностью (с. 38), дать определение комплексности (с.37), сформулировать две группы принципов проектирования услуг, включая их технологическую инновационность (с.40), и предложить концепцию сервисологического подхода к формированию услуг для старшего поколения (с. 39).

Разработанная в диссертации сервисологическая концепция экосистемы услуг способна обеспечить высокое качество жизни для лиц старше трудоспособного возраста на основе объединения их собственных усилий в рамках социума в сочетании с усилиями государства и бизнеса, а также расширения возможности оказания услуг как на безвозмездной, так и на платной основе при поддержке государства, заключающейся в формировании бюджета через выплату пенсий, регулирование расходов субсчетов граждан в ПФР, направляемых на финансирование отечественного производства инновационных товаров для пожилых, гарантий сделанных гражданами целевых накоплений и страховых премий от инфляции с учётом территориальной дифференциации (с. 42).

В результате подробного исследования роли регионального рынка, Н.Л. Гончарова предложила такое его определение (с. 54), которое подчёркивает необходимость со стороны государства всестороннего контроля и цен, и качества услуг для старшего поколения и, что особенно важно, защиту его

личной и экономической безопасности сочетании с установлением таких нормативно-правовых и экономических мер, которые создадут условия для активного долголетия, включая меры стимулирования вовлечения лиц младшего пенсионного возраста в усиленную трудовую деятельность, в первую очередь в сфере сервиса по месту жительства, с созданием достойных условий труда с использованием инноваций.

Приведенные Н.Л. Гончаровой данные по динамике численности граждан старше трудоспособного возраста и вводом в действие мощностей и объектов здравоохранения и социальной защиты, доказывают значительность отставания ввода мощностей от роста численности нуждающихся в них последних (с.67), что является одним из подтверждений правильности предложений автора о возможности стимулирования частных инвесторов в инновационные стационарные объекты через механизм формирования мультипликативного эффекта от инвестиций в развитие комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста (с. 74) в форме, который, в условиях цифровизации экономики позволит достаточно точно и однозначно подсчитать прямые и косвенные эффекты.

Диссертант проанализировал уровень и структуру денежных доходов домашних хозяйств состоящих из пенсионеров в Российской Федерации (с. 130), продолжительность трудового стажа после назначения пенсии по возрасту в Российской Федерации, информацию по вакансиям в Санкт-Петербурге, публикуемым в интернете (с. 139), анализ уровней заработной платы работающих ЛСТВ, начиная с 45 лет она снижется на 23,2% к возрасту старше 65 лет (с. 146). Все это говорит о снижении качества жизни ЛСТВ с возрастом. Для стимулирования официальной занятости (с. 170), было предложено и доказано возможность использования для этой цели социального субсчета в ПФР, для его использования при приобретении инновационных товаров для пожилых и получения ими сопутствующих услуг.

Анализируя причины трудностей распространения механизмов ГЧП в социальной сфере, использование принципов системы финансирования налоговых приращений TIF предложен организационно-экономический механизм использования модели TIF в развитии рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста (с. 192), предложено также использование в качестве инструмента финансирования проектов создания и эксплуатации геронтологической инфраструктуры, помимо кредитных средств, проектные инфраструктурные облигации (с. 195), проведен расчет планового размера выгоды при которых вложение средств в строительство стационарного объекта долговременного ухода целесообразно, который показал

эффективность и возможность осуществления в рамках предлагаемого нового типа сотрудничества: государственно-гражданского (муниципально-гражданского) партнерства (ГПП/МГП), предполагающего объединение ресурсов государства (субъекта Федерации, муниципального образования) и граждан (рис. 4.1.3, с.209).

Автор, экономически обосновал методом сценарного моделирования организационно-экономический механизм формирования личных накоплений граждан, обеспечивающих проживание нуждающихся в долговременном уходе лиц на гарантированном государством уровне, включая перечень услуг, соответствующих отелю три звезды, досуг, а также медицинское обслуживание за счёт ОМС (с.218-219). Разработанный автором модельный прогноз сроков предоставления комплексной услуги страдающим деменцией (КУСД) при формировании личного фонда (с.222.), в целом экономическим обоснован.

Изучив накопленный корпорациями и крупными сетевыми предприятиями опыт реализации корпоративной социальной ответственности (КСО), Н.Л. Гончарова предложила его развить в направлении их взаимодействия с муниципальными органами власти по вопросам создания, развития и эксплуатации сферы услуг лицам старше трудоспособного возраста по местам своей дислокации с целью их предоставления не только своим работникам, в том числе вышедшими на пенсию, но и пенсионерам, проживающими на территории их предпринимательской активности, в объеме и качестве, обеспечивающим сокращение диспропорций в доступности услуг (с.228), предусмотрев прямое участие компаний в эксплуатации этих объектов с целью предоставления качественных услуг на долговременной основе при сохранении доступных цен и тарифов, что обеспечит лояльность населения к деятельности компании на территории ее локализации, а внедрение ESG-стандартов будет способствовать расширению содержания социальной составляющей для оказания услуг членам семей сотрудников компании, относящихся к лицам старше трудоспособного возраста (с. 230).

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования.

Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что его результаты создают основу для развития основ комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста, формирования нового взгляда на решение проблем старения населения, обоснования направлений государственной политики развития данного комплекса услуг, с учетом разработанной методологией обеспечения многоканального финансирования.

Практическая значимость состоит в том, что результаты исследования могут быть применены для развития сферы услуг для ЛСТВ с применением цифровых технологий и различных инновационных товаров и услуг для ЛСТВ, которые возможно финансировать за счет предлагаемых диссертантом рыночных механизмов, что позволит развивать инфраструктуру услуг для ЛСТВ, и в свою очередь повысит качество их жизни.

Дискуссионные вопросы и замечания, отмеченные в диссертационном исследовании.

В целом положительно оценивая диссертационное исследование Н.Л. Гончаровой, следует выделить отдельные замечания и дискуссионные положения.

1. В п. 1.2 «Атрибуты рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста» на стр. 54 диссертации представлена индивидуально-авторская трактовка дефиниции «региональный рынок для ЛСТВ», которая опирается на определение А.Н. Лунева и Н.Б. Пугачева. Согласно логике соискателя, в общем виде – это «не что иное, как комплекс организационно-экономических механизмов и институтов координации деятельности провайдеров услуг для ЛСТВ в границах региона (муниципального образования), обеспечивающих добросовестную конкуренцию и заключение контрактов вне зависимости от формы собственности на основе учёта ценового фактора и качества услуг, в соответствии с государственной политикой социальной защиты людей пожилого возраста». Как правило, региональный рынок имеет ограниченный ареал функционирования, который определяется рамками отдельных территориальных границ и порождает сложную систему устойчивых связей различного характера и природы возникновения. Поэтому представленное авторское определение, на наш взгляд, не в полной мере отражает региональную специфику функционирования рынка для ЛСТВ и требует уточнений.

2. Анализируя основные мультипликативные эффекты развития комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста, автор акцентирует внимание на проблеме отсутствия универсальной методики оценки эффекта, что влияет на недостаточную проработку вопросов выделения бюджетных ассигнований по отдельным проектам. Соискатель представляет факторы развития инфраструктуры (рис.1.3.1), угрозы коррупционного характера от деятельности сотрудников социальной защиты (таб.1.3.2), а также приводит статистическую информацию по ряду важнейших аспектов развития сферы услуг для ЛСТВ. Однако, соискателем не представлены принципы формирования мультипликативных эффектов, а также не проведен

критический анализ методов, используемых для оценки мультипликативных эффектов развития комплекса услуг, что, на наш взгляд, позволило бы в дальнейшем определиться с перечнем показателей и критериями качественной оценки.

3. На стр.75-88 диссертационного исследования автор проводит исследование особенностей организации предоставления услуг лицам старшего трудоспособного возраста в Великобритании и США. При этом непонятно, почему выбран для анализа опыт именно данных стран, так как РФ имеет существенные отличия в построении как самого рынка услуг для ЛСТВ, так функционирования социальной сферы в целом? В то же время, не рассматривается опыт других стран, для которых характерна наибольшая средняя продолжительность жизни, например, Японии, Германии, Швейцарии, Австралии и ряд других. На наш взгляд, это требует отдельного обоснования и пояснений автора.

4. В третьей главе диссертации в п.3.3 автор рассматривает основные аспекты государственной политики поддержки граждан старшего пенсионного возраста. Однако, следовало бы детально раскрыть последовательность механизма предоставления мер государственной поддержки, в частности, через онлайн-сервисы, например Госуслуги. Так же, по нашему мнению, требует детализации комплекс инструментов для совершенствования государственной поддержки рынка услуг для ЛСТВ, что способствует обоснованию отбора приоритетных проектов при стабилизации ситуации на рынке для ЛСТВ в сфере сервиса на среднесрочную перспективу и долгосрочную перспективу.

5. На страницах 103-104 диссертации автор рассматривает три модели финансирования государственных (муниципальных), некоммерческих и коммерческих организаций в сфере предоставления социальных услуг, и утверждает, что их применение необходимо для формирования конкуренции за бюджетные средства. При этом «Конкуренция между поставщиками социальных услуг порождена изменениями в правовом обеспечении их оказания» (стр. 105). Другими словами, речь идет о наличие рентоориентированного поведения, т.е. деятельности, направленной на получение выгод путём манипулирования законодательными или экономическими условиями, а не путём производства и продажи товаров или услуг. На наш взгляд, рассмотренные автором экономико-правовые основы развития конкуренции между поставщиками услуг лицам старше трудоспособного возраста в РФ (стр. 105-116) исследуются автором не в отношении конкуренции субъектов права за качество выполненной услуги, а

за возможность получения ими субсидий на основе того, что «Поставщик определяет свою эффективность по оказанию услуг по своему мнению и отзывам на сайте» (стр.111). По нашему мнению, институциональная способность государственного регулирования конкуренции должна быть направлена не на развитие конкурентной борьбы за финансовые ресурсы (возможность получения субсидий), а за качество выполняемых работ по основному набору социальных услуг.

6. На наш взгляд, цифровизация социально-экономического развития общества и государства основана на том, что современные достижения научно-технического прогресса позволяют оценивать социальную, политическую и экономическую деятельность как отдельного члена общества, так и в целом общества и государства. Для этого реализуются различные цифровые платформы, формирующие представления людей о своих возможностях по защите своих интересов. На стр. 244-286 автор исследует организационно-экономические условия и ресурсы цифровой трансформации рынка услуг для ЛСТВ в сфере сервиса. По нашему мнению, автор не уделяет должного внимания анализу и разработки методик использования цифровых платформ для оценки процессов изменения интересов ЛСТВ, связанных с изменениями в современном развитии общества и государства в условиях изменения мирохозяйственного уклада. Данный анализ позволит автору более чётко сформулировать предложения, связанные с институционализацией общественных отношений в сфере развития рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста.

Соответствие диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней

Подробное изучение материалов диссертации и основных публикаций по теме исследования позволяет сделать вывод, что она представляет собой завершённую самостоятельную научно-квалификационную работу, имеющей научную и практическую значимость. Представленные в диссертации научно обоснованные положения и рекомендации составляют существенный вклад в экономическую науку в сфере сервиса. Концептуальные модели и предложенный автором диссертации инструментарий, позволяют создать условия для обеспечения доступности и качества услуг лицам старше трудоспособного возраста в условиях цифровизации сферы сервиса и домашних хозяйств. Разработанные взаимосвязанные предложения представляют собой решение важной для теории сервисологии и практики управления сферой сервиса задачи качества жизни лиц старше

трудоспособного возраста, что будет способствовать снижению напряжённости в социальной ситуации в стране.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что диссертационная работа на тему «Развитие рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса: теория и методология», соответствует требованиям п.п.9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (в ред. постановления Правительства РФ от 11.09.2021 №1539), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени доктора экономических наук, а ее автор – Гончарова Наталья Леонидовна заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Официальный оппонент

Профессор факультета технологического

менеджмента и инноваций ФГАОУ ВО

«Национальный исследовательский университет ИТМО»,

доктор экономических наук (08.00.05), профессор

Максимова Татьяна Геннадьевна

Контактные данные: Максимова Татьяна Геннадьевна

Адрес: Кронверкский пр., д.49, лит. А, Санкт-Петербург, Российская Федерация, 197101

Тел.: +7 (812) 232-97-04

Сайт: <https://itmo.ru/ru/>

E-mail: tgmaximova@itmo.ru, od@itmo.ru

Подпись Максимова Т.Г.
удостоверяю
Менеджер ОПС
Шипик В.А.

Вели
27.06.2022

