

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**профессора Заборовской Ольги Витальевны на диссертационную работу  
Гороховой Полины Андреевны «Формирование цифровой системы  
социальных услуг в России», представленную на соискание ученой  
степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3.  
Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)**

### **Актуальность темы диссертационного исследования**

В современных условиях возрастает роль сферы услуг в обеспечении эффективного и комплексного развития экономики России, поскольку от данной сферы зависит полнота удовлетворения различных потребностей человека и достижение высокого качества жизни населения. Кроме того, именно сфера услуг наиболее гибко реагирует на инновационные вызовы, внедряя новые решения в реальную деятельность предприятий и организаций.

Особое место в сфере услуг занимают социальные услуги, которые напрямую влияют на состояние и формирование человеческого капитала, его качество и возможности применения в системе национальной экономики. Экономические механизмы предоставления социальных услуг весьма сложны, что связано как с высокой социальной значимостью данного вида услуг и, соответственно, обязательностью их финансирования со стороны государства, так и возможной многоканальностью ресурсного обеспечения, проявляющейся в привлечении ресурсов негосударственного сектора.

В этой связи актуализируется задача систематизации и изучения основных направлений развития экономики социальных услуг, связанных с трансформацией структуры издержек социального обеспечения, новыми тенденциями в области развития персонала компаний, изменениями рынка человеческого капитала, инновационными процессами и другими факторами. Повышение качества и эффективности оказания социальных услуг возможно на основе создания и внедрения цифровых платформ и систем, позволяющих обеспечить комплексный характер услуг и охватить все нуждающиеся категории населения. В свою очередь, это делает необходимым совершенствование методологических и методических подходов к разработке организационно-экономического механизма повышения эффективности развития сферы социальных услуг в РФ с учетом влияния цифровых технологий на трансформационные процессы в исследуемом секторе сервисной экономики, чему и посвящено данное диссертационное исследование.

В связи с изложенным выше, актуальность темы исследования не вызывает сомнений.

## **Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Цели и задачи, сформулированные в диссертационном исследовании, последовательно раскрываются в работе.

Диссертационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников, включающего 149 наименований. Работа изложена на 156 страницах. Исследование обладает свойством единства, что подтверждается логикой изложения результатов, предполагающей изложение теоретических положений, данных анализа и построенных на этой основе методических рекомендаций, а также структурой работы.

В **первой главе** диссертации дается обзор сущностных характеристик и социально-экономических особенностей научной категории «услуга» (стр. 11-16), рассматривается эволюция подходов к исследованию сферы услуг в рамках классических, институциональных теорий экономики и менеджмента (стр. 17-26), предлагается собственное определение дефиниции «стратегическое управление развитием сферы услуг» (стр. 25-26), анализируется взаимосвязь институционального обеспечения, стратегического управления и организационно-экономического обеспечения сферы услуг в контексте современных теорий экономики сферы услуг (стр. 27-29), доказывається необходимость и рассматриваются организационно-управленческие особенности стратегического управления функционированием сферы услуг в условиях цифровой экономики (стр. 30-42), перечисляются ключевые принципы формирования цифровой системы в сфере услуг (стр. 48-50), выделяются системные проблемы и общие тенденции, снижающие эффективность цифровизации сферы услуг, решение которых могло быть возможным за счет активного использования организационно-экономического механизма формирования адаптивных цифровых систем (стр. 51-57).

Во **второй главе** работы автор определяет ключевые параметры системы стратегического развития организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг, анализирует основные направления развития данного рынка в Российской Федерации, а также проводит комплексную оценку возможности проектирования и внедрения цифровых систем социальных услуг в РФ (стр. 72-82). В результате анализа основных направлений развития сферы социальных услуг выделены и проанализированы организационно-экономические условия и проблемы оказания социальных услуг для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (стр. 83-91).

В третьей главе предложен и обоснован алгоритм проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (стр. 92-108), отражена апробация полученных диссертантом в ходе научного исследования основных результатов посредством обоснования организационно-экономического механизма формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (стр. 109-136) и даются рекомендации по проведению оценки возможных экономических эффектов от реализации предложенного механизма, в том числе определяется потенциальный уровень экономии по выплатам пособий по безработице выпускникам детских домов как экономический эффект от внедрения проектируемой цифровой системы (стр. 130-134).

В заключении приведены основные выводы диссертационного исследования, указывающие на новизну и значимость его результатов (стр. 137-141).

Обоснованность полученных автором результатов исследования определяется:

- опорой на обобщение, систематизацию и критический анализ положений научных трудов отечественных и зарубежных авторов по теме исследования, а также существующего опыта развития социальных услуг;
- корректным использованием методов научного исследования, в том числе таких, как методы ситуационного, динамического анализа, корреляционно-регрессионный анализ, метод построения нормативной системы показателей;
- использованием результатов качественной и количественной обработки актуальных нормативно-правовых, методических и статистических материалов, определяющих траектории развития сферы социальных услуг в нашей стране;
- взаимосвязанностью теоретических и практических результатов диссертации.

Достоверность полученных результатов и выводов определяется:

- их непротиворечивостью и соответствием имеющимся научным публикациям, результатам НИР и другим разработкам в области развития системы организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг на основе использования инновационных технологий в условиях цифровой экономики;
- апробацией результатов и выводов исследования на научно-практических конференциях различного уровня, а также методических семинарах;

- публикацией ключевых положений исследования, обладающих научной новизной, в рецензируемых научных изданиях, включая статьи в изданиях, рецензируемых ВАК Минобрнауки РФ;

**Научная новизна, теоретическая и практическая значимость научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Научная новизна диссертационной работы заключается в обосновании авторской разработки теоретических положений и формировании научно-методических рекомендаций по вопросам совершенствования функционирования системы организационно - экономического обеспечения развития сферы социальных услуг в условиях цифровой экономики.

Выделим основные результаты работы, обладающие научной новизной.

Автором сформирован собственный вариант определения термина «стратегическое управление развитием сферы услуг», на основании которого предполагается рассматривать стратегию развития сферы услуг на различных уровнях управления современными социально-экономическими системами, а не только на микроуровне. Данный подход позволяет при формировании стратегии развития сферы услуг и организационно-экономического механизма её реализации: учитывать различные виды эффективности функционирования исследуемого сектора национальной экономики с точки зрения теории устойчивого развития; акцентировать внимание на необходимости обязательного, системного учета направлений влияния формальных и неформальных социально-экономических институтов; оценивать уровень адаптации сферы услуг к кризисным условиям (с. 25-26).

На основе проведенного автором сравнительного анализа специальных институтов сферы услуг и особенностей их влияния на развитие данного сектора экономики (с. 27-28) сформирована и обоснована схема взаимосвязи институционального обеспечения, стратегического управления и организационно-экономического обеспечения сферы услуг. Эта схема, с одной стороны, учитывает влияние институциональных условий развития сферы услуг (влияние общеэкономических и специальных институтов), а с другой стороны – рассматривает потребительское поведение и предпочтения в контексте происходящих изменений внешней среды. В рамках представленной схемы автором анализируются особенности функционирования сферы услуг в цифровой экономике (с. 30-42). Этот результат является значимым для развития теоретических положений экономики сферы услуг.

Определены и обоснованы теоретико-методологические основания формирования концепции цифровых систем сферы услуг, включающие:

методологический подход к развитию сервисной экономики в условиях трансформации международных экономических отношений; определение перспективных направлений формирования и развития цифровых систем сферы услуг; особенности формирования цифровой системы в условиях конкретного сегмента сферы услуг; определение конкретных категорий и функционала участников, последовательности организационно-управленческих действий и т.д. Это позволило предложить ключевые принципы формирования цифровой системы в сфере услуг, выполнение которых может обеспечить результативность производственно-хозяйственных процессов цифровой сервисной экономики (с. 48-50).

Автором предложена и обоснована модель, отражающая структуру цифровой системы социальных услуг, которая может быть использована в процессе обучения персонала учреждений социальной защиты и обеспечения их необходимыми цифровыми технологиями для осуществления своей текущей социально-экономической деятельности. Данная модель также может стать базисом создания цифровых платформ, обеспечивающих многостороннее взаимодействие между участниками рынка социальных услуг и способствующих повышению качества обслуживания получателей социальных услуг и т.п. (с. 80-82), что определяет возможность реализации теоретических подходов, предложенных в диссертации, на практике.

Сформирован концептуальный подход к разработке алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг, который включает в себя решение социально-экономических проблем отдельных групп населения, повышение качества и уровня их жизни на постоянной основе за счет эффективности управления экономическими ресурсами, обеспечение интенсификации широкого круга инноваций в сфере услуг (продуктовых, технологических, организационных, кадровых и др.) и т.д. (с. 94).

Как теоретическую, так и практическую значимость имеет представленное в работе обоснование организационно-экономического механизма формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (п.3.2), в том числе основные функциональные и содержательные характеристики предлагаемого организационно-экономического механизма (с.111), этапы организации финансирования функционирования и развития цифровой системы в рамках предлагаемого организационно-экономического механизма (с.112), а также алгоритм реализации организационно-экономического механизма формирования и развития цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (с.118).

## **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Основные результаты проведенного исследования направлены на повышение эффективности использования ресурсного обеспечения сферы социальных услуг в условиях развития цифровых технологий и доведены до уровня методических рекомендаций, которые могут быть использованы в работе органов государственного и территориального управления всех уровней в процессе стратегического планирования устойчивого развития сферы услуг как важного сектора национальной экономики.

### **Замечания и дискуссионные положения диссертации**

Несмотря на решение ключевых задач исследования, в том числе оценку возможных вариантов цифровизации системы социальных услуг в РФ с точки зрения особенностей их проектирования и внедрения в условиях сложной экономической ситуации и разработку методических подходов, посредством которых стало бы возможно создание и обоснование алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, следует указать на некоторые замечания в представленной работе:

1. На рисунке 1.5 (стр. 34) проанализированы основные функции современных цифровых платформ сферы услуг, в том числе интенсификация развития виртуальных и традиционных рынков, содействие активизации экономического потенциала виртуальных ресурсов; повышение эффективности интеграционных взаимодействий экономических субъектов сферы услуг и т.д. Однако, в последующем изложении в тексте диссертационного исследования не находит своего отражения функция снижения различных типов транзакционных издержек продавцов и потребителей услуг применительно к рынку социальных услуг, что снижает уровень комплексности предлагаемых практических результатов в области развития организационно-экономического обеспечения функционирования сферы социальных услуг в условиях цифровизации российской экономики.

2. На рисунке 2.2 (стр. 65) охарактеризованы основные элементы организационно-экономического обеспечения развития сферы социальных услуг на основе создания цифровых систем, в том числе упоминаются отдельные приоритетные цифровые технологии, в том числе механизмы блокчейн и «больших данных», SEO- менеджмента, цифровые форматы использования удаленной занятости и т.п. Вместе с тем, в тексте диссертационного исследования не все из перечисленных выше цифровых технологий находят свое упоминание относительно возможности их внедрения на рынке социальных услуг. Например, каким образом может быть

использован элементы SEO- менеджмента для роста эффективности оказания социальных услуг населению в РФ?

3. В диссертационном исследовании значительное внимание уделено оценке основных источников финансирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (стр. 112-117) в рамках предлагаемого организационно- экономического механизма формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, но практически не затронуты методические и научно-практические вопросы обоснования функциональных подходов к оценке эффективности взаимодействия основных стейкхолдеров цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

4. В п. 1.2 представлена характеристика особенностей функционирования сферы услуг в цифровой экономике, при этом автор в отдельных случаях ссылается на статистические данные 2020 года (например, при характеристике динамики емкости мирового рынка цифровых услуг (рис.1.4), оценке валового дохода цифровых платформ (с.33)). По мнению оппонента, сделанные автором выводы были бы более убедительны при опоре на тенденции последних трех лет (хотя, разумеется, можно предположить неизменный характер выявленных тенденций).

5. На с.73 автор указывает, что «Второй вариант цифровой трансформации сферы социальных услуг представляет собой создание единой информационной системы, на базе которой можно реализовать предоставление социальных услуг населению, комплексную автоматизацию сервисов по единым стандартам, упрощение деловых процессов, внедрение электронных услуг в сфере социальной политики, в частности, назначение или предоставление адресной помощи, льгот, пенсий, социальной помощи и т.д.» и далее формулирует требования к такой информационной системе. Однако в настоящее время существует Единая государственная информационная системы социального обеспечения (ЕГИССО), которая предоставляет актуальную информацию о мерах социальной поддержки, предоставляемых из бюджета, обеспечивает принципы адресности и соблюдение критериев нуждаемости, даёт возможность анализа различных данных. Поэтому необходимо пояснить, предполагает ли автор формирование информационной системы, принципиально отличающейся от существующей, либо её дополнение и развитие (например, с точки зрения интеграции данных о негосударственных субъектах, предоставляющих услуги социального характера)?

Приведенные замечания носят дискуссионный характер, не оказывают влияния на теоретическую и практическую ценность проведенного

диссертационного исследования и не могут подвергнуться сомнению основные выводы диссертанта.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней**

Диссертационное исследование Гороховой П.А. является научно-квалификационной работой, в которой решаются задачи, имеющие значение для развития и повышения эффективности сферы социальных услуг как важной составляющей российской социально-экономической системы.

Автором опубликовано 12 печатных работ общим объемом 5,5 п. л. (вклад автора 4,2 п. л.), в том числе 6 научных статей в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ.

Настоящее диссертационное исследование соответствует требованиям паспорта специальностей ВАК 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) (п. 4.20. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг).

Диссертационная работа Гороховой П.А. «Формирование цифровой системы социальных услуг в России» соответствует критериям, содержащимся в части 2 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24.09.2013 г. Автор работы – Горохова Полина Андреевна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Заведующая кафедрой управления  
социальными и экономическими процессами  
Автономного образовательного учреждения  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики,  
финансов, права и технологий»  
доктор экономических наук (08.00.05),  
профессор

«25» марта 2024 г.

 Заборовская Ольга Витальевна  
Заборова О. В.  
заседанию Отдела кадров  
кадров  
25 23 20 24 г.

Заборовская Ольга Витальевна, заведующая кафедрой управления социальными и экономическими процессами. Адрес: 188300, Ленинградская область, г.Гатчина, ул.Рошинская, д.5, Автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий». Тел. 8 (813) 714-13-34. Электронная почта [ozabor@mail.ru](mailto:ozabor@mail.ru)