



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»**
(ГУАП)

Большая Морская ул., д. 67, лит. А, Санкт-Петербург, 190000
Тел. (812) 710-6510, факс (812) 494-7057
E-mail: common@aanet.ru; http://www.guap.ru
ОКПО 02068462; ОГРН 1027810232680
ИНН/КПП 7812003110/783801001

18.03.2024 № 54-1016/24

На № _____ от _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
Университет аэрокосмического
приборостроения»

д.э.н., профессор

Антохина Юлия Анатольевна

« 18 »



ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Санкт-Петербургского государственного университета аэрокосмического приборостроения на диссертационную работу Гороховой Полины Андреевны на тему: «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)

1. Актуальность темы диссертационного исследования

Диссертационная работа Гороховой П.А. посвящена исследованию процесса формирования и развития цифровых систем на рынке социальных услуг на основе оценки и обоснования возможности внедрения перспективных организационно-экономических механизмов повышения эффективности стратегического развития сферы услуг в РФ на основе применения инновационных технологий.

В условиях высокой развитости сферы услуг увеличиваются возможности потребительского выбора, растет средний уровень удовлетворенности процессом потребления значительных групп населения, что, в целом, положительно отражается на общем уровне социального благополучия. Благодаря развитию цифровых технологий меняется подход к созданию потребительской ценности на рынке услуг. Это, в свою очередь, оказывает значительное влияние на систему государственного управления рыночными отношениями как в сфере государственных услуг, так и в сегменте отдельных видов услуг, реализацией которых занимаются представители коммерческого сектора экономики. Ввиду недостаточного

изучения современных тенденций, а также с учетом специфики развивающегося рынка услуг в России, результаты зарубежных исследований, в особенности оценка влияния внутренних и внешних финансово-экономических факторов на стратегическое управление развитием сферы услуг с целью адаптации данного сектора экономики к изменяющимся рыночным условиям и повышения резистентности к кризисным экономическим явлениям, оказываются неприменимыми в полной степени и требуют авторского изложения.

Диссертационная работа Гороховой П.А. представляется своевременной и актуальной с точки зрения обобщения и уточнения отдельных теоретических положений активно развивающегося рынка услуг в РФ, а также практически применимыми рекомендациями, имеющими значение для повышения уровня и качества предоставляемых социальных услуг различным группам населения в современных экономических условиях.

2. Значимость для науки и практики полученных автором диссертации результатов

Диссертационная работа Гороховой П.А. имеет классическую структуру: введение, три главы, заключение, список литературы. Детальный критический анализ основных положений диссертации позволяет утверждать, что работа имеет как научную (теоретическую), как и практическую значимость.

Значимость исследования для науки (экономика сферы услуг) определяется развитием теоретических положений и методических подходов по повышению эффективности управления социальными услугами на основе применения принципов формирования цифровой системы в сфере услуг и совершенствования системы государственного управления в сфере социальных услуг, предполагающего расширение практики взаимодействия бизнеса и учреждений социального обеспечения в интересах отдельных категорий граждан.

В диссертации успешно решены задачи, связанные с развитием теоретических и разработке методических положений по формированию и оценке процесса цифровизации организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг в РФ. Интерес для науки представляет теоретическое обобщение методических подходов к разработке организационно-экономического механизма формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

Полученные в работе результаты обладают научным потенциалом с точки зрения исследования управленческого процесса в сфере услуг (на примере отдельных цифровых отраслевых сегментов), в частности, в рамках характеристики особенностей процесса проектирования и оказания социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

Значимость для практики полученных автором результатов определяется следующим:

-оценены возможности эффективного сочетания приоритетов государственной экономической политики, связанной с расширением представления цифровых услуг, и приоритетов социальной сферы, в том числе в контексте поиска перспективных направлений социализации выпускников детских домов в РФ;

-на основе ряда эмпирических исследований разработана, апробирована и подтвержден алгоритм проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ;

-разработаны методические рекомендации по совершенствованию основ государственного регулирования и системной поддержки развития рынка социальных услуг в России.

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

Обоснованность научных положений и достоверность выводов и рекомендаций, полученных в диссертации, обуславливается следующим:

Во-первых, в рамках актуального и быстроразвивающегося направления исследований автор корректно сформулировал и определил исследовательские вопросы в области повышения эффективности оказания социальных услуг, выделил малоизученную проблему, связанную со специфическим набором факторов, влияющих на стратегическое управление организационно-экономическим обеспечением функционирования и развития сферы социальных услуг на основе использования ряда цифровых технологий. Для заполнения выявленного пробела в научном знании, автором логично определена цель диссертационной работы и выделены задачи, последовательное решение которых продемонстрировано в работе, что позволяет получить целостное представление о системе стратегического развития организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг в контексте эволюционных преобразований в российской экономике. Работа выполнена с опорой на прочную теоретическую базу и автор демонстрирует знакомство с широким кругом научных изысканий зарубежных и отечественных исследователей в области экономики сферы услуг, теоретических подходов к определению

роли сферы услуг в современной экономике, а также государственной политики и соотношения выбора различных рыночных механизмов в развитии системы управления сферой социальных услуг в стратегической перспективе. Глубокая проработка материала и его критический анализ подтверждается не только развёрнутым библиографическим списком, но и представленной в диссертации систематизации подходов к определению влияния цифровых технологий на трансформационные процессы в системе социальных услуг в России.

Во-вторых, выводы диссертации основаны на оригинальном и обширном эмпирическом материале, собранном лично автором. Обоснованность и достоверность выводов и положений, выносимых на защиту, обусловлена корректностью сочетания и применения различных видов качественного и количественного анализа данных. Подобный всесторонний подход к анализу эмпирического материала, использование современной методологии теоретических исследований позволили автору получить разностороннее и детальное представление об организационно-экономическом обеспечении цифровых систем социальных услуг, в том числе применительно к процессу оказания социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

В-третьих, результаты диссертационного исследования опубликованы в известных российских рецензируемых научных журналах, входящих в перечень ВАК, что свидетельствует о признании результатов исследования специалистами в области менеджмента. Также основные положения и выводы диссертации были представлены на российских и международных научно-практических конференциях.

4. Научная новизна основных положений, выводов и рекомендаций, содержащихся в диссертации, и вклад автора

К наиболее значимым результатам диссертационного исследования, обладающим научной новизной и ценностью для практики, следует отнести нижеперечисленные положения:

- на основе критического анализа свойств услуги как экономического блага, в контексте научных воззрений отдельных отечественных и зарубежных авторов, а также оценки нормативно-правового обеспечения (с. 11-25), предложена схема взаимосвязи институционального обеспечения, стратегического управления и организационно-экономического обеспечения сферы услуг, способная обосновать и провести оценку механизмов рационального использования производственных ресурсов (труд, капитал, НТП и инновации), организационных структур, организационных отношений и функций управления (с.29); что позволило выявить теоретико-

методологические основания формирования концепции цифровых систем сферы услуг (с. 46), в том числе в контексте внедрения инноваций в сфере управления и позволяющая эффективно использовать ограниченные финансовые, кадровые, организационные и иные ресурсы на различных уровнях управления процессами развития данного сегмента современной экономики;

-классифицированы современные цифровые платформы по ряду значимых экономических и управленческих признаков в контексте общих тенденций развития рынка услуг как составной части сервисной экономики (с. 35-36), выделены основные виды цифровых платформ сферы услуг, инициированных компаниями – резидентами РФ и активно функционирующих на национальном рынке услуг и определен экономический эффект для интегрированных с платформой субъектов, к числу которых автор относит увеличение оборота и рентабельности книжных издательств (цифровая платформа «Озон»), повышение эффективности найма и дальнейшего использования трудовых ресурсов (цифровая платформа «Hh.ru»), рост эффективности использования транспортных средств гражданами и организациями, потенциальное снижение аварийности (цифровая платформа «Auto.ru») и т.д. (с. 36-38), что позволило уточнить и охарактеризовать основные риски, связанных с цифровизацией процесса управления развитием сферы услуг (риски, вытекающие из распространенности недобросовестных и явно мошеннических услуг в сети Интернет (виртуальные финансовые пирамиды, фиктивные цифровые услуги и т.п.), риски, обусловленные отставанием нормативно-правового обеспечения от фактических трендов развития цифровой экономики, риски, связанные с недостаточной безопасностью широкого спектра транзакций в сети Интернет) (с. 39-42);

-определены основные элементы организационно-экономического обеспечения развития сферы социальных услуг на основе создания цифровых систем, а именно: механизмы цифровизации организационной и управленческой деятельности в рамках создания и развития цифровых систем в сфере социальных услуг, рационализация использования ресурсного потенциала участников цифровой системы в сфере социальных услуг, современные системы мотивирования труда, повышения квалификации специалистов сферы социальных услуг и ряд других (с. 65), что позволило предложить основные стратегии реагирования компаний сферы социальных услуг на развитие кризисной ситуации (с. 68-71);

-сформированы альтернативные варианты цифровизации системы социальных услуг в РФ, в том числе развитие существующей системы

социального обеспечения и защиты на основе использования цифровых технологий, создание единой информационной системы, на базе которой будет осуществляться реализация социальных услуг населению с учетом необходимости адресного подхода к получателям услуг, формирование и развитие цифровых систем социальных услуг, ориентированных на решение конкретных проблем отдельных категорий граждан (с. 72-82);

-предложен и обоснован концептуальный подход к разработке алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг, предполагающий ориентация на постоянную инновационную модернизацию как ключевой приоритет развития сферы социальных услуг, обеспечение интенсификации широкого круга инноваций в сфере услуг (продуктовых, технологических, организационных, кадровых и др.), формирование механизмов сбалансированности, согласованности различных направлений инновационного развития сферы социальных услуг (с. 92-96); что дало возможность разработать организационно-экономический механизм формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ (с. 109-136).

5. Спорные и дискуссионные положения диссертации

На фоне общей положительной оценки диссертационной работы, отмечая новизну и обоснованность основных положений и результатов исследования, необходимо отметить отдельные дискуссионные моменты по ее содержанию.

1. Автором в явном виде не определены сегменты рынка услуг, для которых справедливы положения, сформулированные в диссертационном исследовании. Хотя из текста работы можно сделать вывод о том, что эмпирические данные и полученные результаты носят универсальный характер с точки зрения теории управления сферой услуг, остаётся неясным применимы ли итоговые положения и выводы диссертационного исследования не только к сфере государственных социальных услуг, но и к другим сегментам рынка услуг (например, применительно к рынку образовательных услуг).

2. Автор на с. 29 предлагает схему взаимосвязи институционального обеспечения, стратегического управления и организационно-экономического обеспечения сферы услуг. Вместе с тем, часть из элементов предложенной модели упоминается в тексте диссертационного исследования лишь в виде общего перечисления. Например, требуют дополнительного обоснования, применительно к особенностям рынка цифровых социальных услуг, такая категория как «механизмы рационального использования производственных

ресурсов» в контексте происходящих изменений внешней среды российской экономики.

3. На рисунке 3.1 «Концептуальный подход к разработке алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг» (с. 94) автор выделяет основные направления использования потенциала синергии в парадигме предлагаемого подхода. Однако, диссертанту следовало бы не ограничиваться только упоминанием данных направлений, но и предложить конкретные меры по их реализации в российских условиях, что позволило бы повысить уровень значимости и достоверности диссертационного исследования;

4. Каким образом и на основании каких критериев, по мнению автора, будет происходить выбор модели, определяющей управление процессом социальной адаптации выпускников детских домов в рамках реализации алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг для выпускников детских домов РФ, предложенного в диссертационном исследовании на странице 98?

5. На страницах 133 – 135 диссертационного исследования автор приводит описание возможных перспективных направлений развития предлагаемого проекта в сфере формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, однако, не приводит конкретного экономического обоснования целесообразности данных организационно-управленческих мероприятий. Например, насколько необходима ориентация цифровой системы не только исключительно на выпускников детских домов, но и на детей-сирот с точки зрения влияния на их профессиональную ориентацию и адаптацию к выполнению трудовых функций?

Отмеченные недостатки не снижают ценности выполненного исследования и его общей положительной оценки.

6. Конкретные рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Учитывая содержание и значимость полученных в процессе исследования результатов и выводов, рекомендуется их использование в хозяйственной деятельности организаций и учреждений, участвующих в процессе оказания социальных услуг населению, ориентированных на внедрение инновационных технологий в процессе формирования и развития устойчивой цифровой системы.

Диссертацию целесообразно направить для использования ее результатов в Министерство экономического развития Российской Федерации, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации,

Федерации, Социальный Фонд РФ и в ряд других профессиональных ассоциаций и объединений для распространения среди учреждений социальной направленности, заинтересованных в повышении эффективности управления на рынке социальных услуг.

Результаты диссертации могут использоваться в качестве учебного и методического сопровождения курсов «Экономика сферы услуг», «Менеджмент организаций сферы услуг», «Управление социальной политикой» и т.п.

7. Соответствие диссертации Положения о присуждении ученых степеней

Автореферат и опубликованные статьи в достаточной степени отражают основное содержание диссертационной работы. Содержание диссертации соответствует заявленной специальности по пункту 4.20. «Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3. - Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

В целом, диссертационная работа является оригинальным, самостоятельным и завершенным научным исследованием, содержит научные и практические рекомендации, обладающие новизной и ценностью, и представляет собой научно-квалифицированную работу, предлагающую решение актуальных и значимых проблем для теории и практики экономики сферы услуг.

Диссертация по актуальности и своевременности заявленной темы, научному содержанию, новизне результатов, обоснованности и достоверности выводов и практической ценности результатов соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842 (ред. 26.10.2023), а ее автор, Горохова Полина Андреевна, заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. - Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Настоящий отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры экономики высокотехнологичных производств, «13» марта 2024 г., протокол № 9.

Заведующая кафедрой экономики высокотехнологичных производств,
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет
аэрокосмического приборостроения»
кандидат экономических наук (08.00.05),
доцент

Романова Ирина Вячеславовна



ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ	Подпись работника	
	Заверяю	
	Начальник Управления персонала	
	« 13 » 03 2024	

190000, ул. Большая Морская, д. 67; (812) 571-24-90;
<http://www.guap.ru/>; suai-dep81@yandex.ru