

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора Барыкина Сергея Евгеньевича на диссертационную работу **Волошиновой Марины Владимировны «Методология развития сферы услуг в условиях инновационной экономики»**, представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

Актуальность темы исследования. К числу наиболее приоритетных направлений исследований в теории и практике экономики сферы услуг следует относить ретроспективный анализ закономерностей трансформации и особенностей основных этапов развития сферы услуг в различные периоды эволюционного становления экономических систем.

Изучая данную тематику, автор исследования приходит к обоснованному выводу относительно затруднений в оценке, связанных с отсутствием критериев и чёткого универсального механизма, действие которого было бы направлено на обеспечение роста уровня инновационных преобразований в условиях российских организаций сферы услуг в настоящее время. По мнению соискателя, весьма важен выбор научно-методологических подходов к классификации как новых свойств услуги, так и видов инновационных систем в сфере услуг на основе систематизации и адаптации существующих подходов и современных тенденций развития сферы услуг в условиях инновационной экономики, на что и направлен научно-понятийный аппарат, формируемый в рамках диссертационного исследования.

В настоящее время можно говорить о том, что сфера услуг и её экспоненциальный рост должны быть чётко подчинены решению ключевых социально-экономических задач российского общества, а не определяться исключительно коммерческими интересами отдельных предпринимательских структур, пусть и федерального значения, что и нашло свое отражение в диссертационном исследовании Волошиновой М.В.

При этом не теряет своей актуальности фактор влияния отраслевой специфики, учет которой, по мнению соискателя, становится первостепенной задачей при формировании стратегии управления ресурсным обеспечением сферы услуг в условиях инновационных преобразований. В связи с этим автор уделяет более подробное внимание организационно-правовым и социально-

экономическим аспектам внедрения моделей инновационного развития применительно к закономерностям функционирования рынка туристских услуг, рассматривая его в качестве межотраслевого комплекса, формирующего основу экономического роста российских дестинаций.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, изложенных в диссертационной работе Волошиновой М.В., полностью соответствует цели, определенной в научном исследовании и состоящей в формировании теоретических и методологических подходов к исследованию сферы услуг в условиях инновационной экономики на основе разработки и внедрения модели ресурсного обеспечения инновационных систем сферы услуг, а также в разработке методических положений по совершенствованию развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг.

Данная цель реализована Волошиновой М.В. по таким основным направлениям как:

- характеристика организационно-экономических особенностей и специфики этапов развития сферы услуг в контексте НТП в разрезе их влияния на свойства услуги и потребительское поведение в сервисной экономике;

- определение методических подходов к оценке использования ресурсного обеспечения инновационной деятельности в сфере услуг, выделение которых представляется стратегически важной задачей с точки зрения успешной цифровизации российских сервисных организаций;

- проведение сравнительного анализа и модернизация существующих концептуальных подходов к трансформации инновационных систем в современных экономических условиях, учитывающих как эволюционное развитие внутренней среды и элементов данных систем в условиях смены технологических укладов и изменения жизненного цикла организаций, так и значительное видоизменение самой природы факторов внешней среды в условиях неопределенности на международном уровне;

- совершенствование методологии и методов количественной и качественной оценки уровня инновационного развития сферы услуг в контексте необходимости обеспечения технологического суверенитета российской сферы

услуг и роста уровня конкурентоспособности отечественных сервисных организаций на международных рынках.

При решении данных задач автором использованы результаты научных исследований, а также обобщен практический опыт в области: управления инновационной деятельностью и повышения инновационной активности организаций сферы услуг в современных условиях хозяйствования, оценки роли факторов рыночного характера в инновационной экономике, а также стратегического управления технологическими изменениями в сфере услуг в сложных экономических условиях в России. Результаты проведенного исследования изложены в 66 научных публикациях по теме диссертации, часть из которых размещена в журналах, входящих в перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени доктора наук. Кроме того, в диссертации проанализированы: нормативно-правовая база регулирования инновационного развития сферы услуг, ряд государственных программ и проектов, направленных на повышение эффективности организации бизнес-деятельности на рынке услуг, внутренние локальные документы российских сервисных организаций и т.д.

Можно говорить о том, что автором в диссертации своевременно и системно выявлены проблемы, сдерживающие развитие инновационной деятельности в сфере услуг во взаимосвязи с ресурсным обеспечением сервисных организаций. Для их преодоления предложены новые подходы к повышению эффективности управления ресурсным потенциалом сферы услуг на основе развития партнёрского взаимодействия, использования современных управленческих механизмов и повышения эффективности внедрения отечественных инновационных разработок.

Своевременное выявление и анализ структурных проблем инновационного развития сферы услуг, в свою очередь, создаст дополнительный импульс к решению ряда региональных проблем, которые находятся в тесной взаимосвязи друг с другом в условиях современной рыночной экономики, что нашло свое отражение в тексте диссертационного исследования.

Научная новизна результатов диссертационного исследования нашла свое выражение в ряде подходов к анализу выбранной темы, среди которых особо отметим:

-Наглядно доказано, что организационно-экономические особенности и свойства услуг на современном этапе развития социально-экономических систем могут быть оценены не только с качественной, но и с количественной точки зрения через систему целевых индикаторов и показателей, которую можно использовать, в том числе, и для определения уровня развития инновационных систем в сфере услуг различного типа. В этой связи, в диссертационном исследовании выделены и проанализированы, с точки зрения возможностей социально-экономического моделирования, перспективные направления обеспечения роста инновационных систем предприятий и организаций, цифровых платформ и цифровых экосистем в сфере услуг. Среди них, в том числе, можно отметить: применение специализированных алгоритмов на основе предиктивной аналитики для прогнозирования уровня спроса на услуги; обеспечение защиты прав потребителя в условиях цифровизации и использования ИИ в сфере услуг; повышение уровня доступности услуг среди различных категорий потребителей на основе использования платформенных решений и т.д.

-Принимая во внимание авторскую позицию, можно прийти к выводу, что в современных условиях каждая организация сферы услуг должна формировать и реализовывать свою собственную адаптивную систему управления инновационным развитием, которая позволит обеспечить высокий уровень устойчивости ресурсного обеспечения, в том числе в условиях нестабильности и появления новых угроз и вызовов. Не менее важным, однако, представляется проведение структурных преобразований на федеральном и региональном уровнях, поддержка инновационного процесса в сфере услуг со стороны корпоративного промышленного сектора, создание механизмов хозяйствования инновационного типа в условиях малого и среднего бизнеса и ряд других действий, реализация которых будет способствовать повышению уровня инновационного роста в различных секторах сферы услуг в условиях российских регионов.

-В своей работе соискателем делается утверждение относительно того, что наличие тесной взаимосвязи между различными видами ресурсами и их ориентация на достижение максимальной синхронизации при использовании в условиях конкретных предприятий и организаций сферы услуг может позволить достигнуть синергетического эффекта и тех результатов, которые значимы в условиях конкретного рынка или сектора сферы услуг. На основании данной научной гипотезы, автором сформирована модель развития ресурсного обеспечения инновационных систем на примере сферы туризма и предложен организационно-экономический механизм ресурсного обеспечения данного сектора как инновационной системы сферы услуг в РФ.

В результате, наряду с разработкой методических рекомендаций по совершенствованию структуры и ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг применительно к условиям цифровизации, автором изложены и практически апробированы концептуальные основы формирования структурной модели развития сферы услуг в условиях инновационной экономики.

Практическая значимость диссертационной работы определяется возможностью применения конкретных предложений и рекомендаций, полученных в процессе исследования при обосновании направлений развития сферы услуг в РФ в условиях цифровизации и перехода к принципам платформенной экономики. Ряд материалов может быть востребован при совершенствовании существующих и разработке новых законодательных актов и нормативно-правовой документации, регламентирующих инновационное развитие отдельных секторов сферы услуг. Содержание диссертации может быть использовано для чтения учебных курсов по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис», «Экономика», «Менеджмент», «Гостиничное дело», «Торговое дело».

Научная обоснованность полученных результатов, их практическая значимость не вызывает сомнения, расчеты и статистическая информация оппонентом проверены и соответствуют действительности. В целом содержание работы соответствует ее структуре, избранной автором теме.

Наряду с этим в диссертации, по мнению официального оппонента, имеются определенные **недостатки**:

-В рамках исследования теоретических основ сущности услуги автор указывает на то, что «внедрение современных цифровых технологий и искусственного интеллекта позволяет уменьшить зависимость сервисных организаций от персонала, а также повысить качество и эффективность управления за счёт сокращения ряда функций работников в пользу технологического обеспечения» (стр. 42). Вместе с тем, не приведет ли активное использование цифровых технологий в сфере услуг к негативным социальным последствиям и дисбалансу спроса и предложения на рынке труда в условиях трансформации сервисной экономики?

-Автор систематизирует основные группы факторов развития сферы услуг на странице 127 (рисунок 2.20) диссертации и в качестве одного из факторов выделяет развитие бережливого производства. Каким образом данный фактор учитывался при формировании модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере туризма в современных экономических условиях?

-На страницах 211 - 212 автор в таблице 4.4 подробно характеризует организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг с точки зрения новых свойств услуг и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации, однако не приводит сравнительной оценки преимуществ и недостатков от влияния тех или иных выделенных особенностей на осуществление бизнес-процессов и обеспечение конкурентоспособности отечественных организаций сферы услуг в условиях экономического кризиса,

-В диссертационном исследовании предложена авторская классификация видов инновационных систем в сфере услуг на основе систематизации и адаптации существующих подходов к выделению признаков инновационных систем и с учетом современных тенденций сферы услуг в условиях инновационной экономики (стр. 221-235). Вместе с тем, хотелось бы уточнить в чем заключается различие между такими критериями классификации как критерий «по сроку формирования» и критерий «по срокам функционирования и развития».

-В работе соискателя Волошиновой М. В. значительное внимание уделяется вопросам разработки организационно-экономического механизма, который

позволяет обеспечить практическую реализацию управленческих решений в области формирования и развития инновационных систем в сфере услуг на макроуровне. В связи с этим возникает правомерные вопросы о том, каким образом данный механизм может быть использован в условиях региональной экономики и потребует ли его внедрение, в условиях отдельного субъекта РФ, дополнительных расходов со стороны предпринимательского сектора или населения.

Однако отмеченные недостатки существенно не снижают уровень работы, а уровень проведенного диссертационного исследования позволяет сделать вывод, что научный труд Волошиновой М.В. является окончательно завершенным.

Автореферат и опубликованные работы в полной мере отражают содержание, основные выводы и результаты диссертации.

Соответствие диссертации требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней. В целом, диссертация Волошиновой М.В. на тему «Методология развития сферы услуг в условиях инновационной экономики» полностью соответствует требованиям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней, предъявляемым к докторским диссертациям, а ее автор – Волошинова Марина Владимировна, заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Профессор Высшей школы сервиса и торговли Института промышленного менеджмента, экономики и торговли Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»,

доктор экономических наук, профессор



Барыкин Сергей Евгеньевич

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Адрес: 195251, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Академическое, ул. Политехническая, д.29 литера Б;

Тел.: +7-812-775-05-30; E-mail: office@spbstu.ru; сайт: www.spbstu.ru

