

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора Заборовской Ольги Витальевны на диссертационную работу Волошиновой Марины Владимировны на тему: «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 диссертационного исследования

Современный этап развития российской экономики, определяемый необходимостью достижения национальных целей развития РФ до 2030 г. и на перспективу до 2036 г. по обеспечению устойчивого роста ВВП с опорой на технологический и экономический суверенитет, диктует требования повышения эффективности развития сфер и отраслей национального хозяйства. При этом сфера услуг выступает не просто обслуживающим элементом, а превращается в дополнительный драйвер развития, характеризуемого высоким уровнем добавленной стоимости, гибкой занятостью, активизацией генерирования и внедрения в хозяйственную практику инновационных решений. Трансформация сервисной экономики в условиях реализации обновленного пакета национальных проектов (в частности, «Эффективная и конкурентная экономика», «Экономика данных и цифровая трансформация государства», «Кадры», «Туризм и гостеприимство») делает необходимым пересмотр механизмов воспроизводства и распределения её ресурсного потенциала.

Также следует отметить, что в последние годы в научной отечественной и зарубежной литературе большое внимание уделяется вопросам, связанным с определением характеристик и оценкой эффективности управления инновационными системами в сфере услуг. При этом сама специфика функционирования инновационных систем в сфере услуг в настоящее время не может рассматриваться обособленно от отраслевых и региональных условий, что требует поиска актуальных моделей их совершенствования с учетом особенностей развития различных сфер современной экономической системы.

В связи с этим разработка фундаментальной методологии развития сферы услуг, обеспечивающей синергию государственного и регионального управления с частной предпринимательской инициативой, с учётом национальных приоритетов, приобретает исключительную значимость.

Все вышеперечисленное определяет актуальность и своевременность научного исследования, проведенного Волошиновой М.В. и направленного на

поиск новых подходов к обеспечению эффективности использования ресурсного потенциала сферы услуг в условиях инновационных преобразований российской экономики.

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

Задачи, решаемые в работе, взаимосвязаны и обеспечивают достижение цели в рамках диссертационного исследования. Обоснованность результатов, полученных в диссертации, подтверждается: применением современных методов организации и проведения научных исследований; изучением особенностей инновационной деятельности в сфере услуг в условиях цифровизации; глубинным анализом практики внедрения отечественных разработок для совершенствования процесса оказания услуг населению и предпринимательскому сектору.¹ Работу отличает внутренняя логика и достаточно высокая аргументированность основных положений и выводов.

Использование инструментария системного подхода к определению поставленных задач, а также качественный выбор информационных источников позволили автору достичь поставленной в диссертации цели.

Автор комплексно подошла к исследованию поставленных задач, проанализировала значительный объем нормативно-правовых актов федерального и регионального уровня, регламентирующих вопросы государственного регулирования экономики сферы услуг, использование экономических и административных методов воздействия на развитие туристского рынка в стране как составной части сферы услуг, а также разработала и обосновала концептуальные основы формирования модели развития сферы услуг в условиях инновационной экономики, которая ориентирована на обеспечение устойчивого роста всей совокупности элементов ресурсного обеспечения инновационного развития организаций сферы услуг в России.

Положения, рекомендации и выводы диссертационного исследования являются обоснованными и достоверными, поскольку базируются на анализе отечественной и зарубежной литературы по проблемам эффективной организации управления инновационными системами в сфере услуг с учетом особенностей российской экономики и ее трансформации в условиях необходимости достижения технологического суверенитета в среднесрочной временной перспективе.

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается использованием общенаучных и специальных методов познания в фундаментальных и

прикладных дисциплинах: функциональный и сравнительный методы анализа; систематизация, сравнение, экономико-математическое моделирование и др. Кроме того, положения диссертации прошли апробацию на научно-практических конференциях, в том числе международного и национального уровня, ключевые результаты опубликованы в рецензируемых научных изданиях, отдельные разработки внедрены в практическую деятельность.

Новизна и значимость научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научная новизна исследования состоит в том, что автором предложена целостная концепция трансформации сферы услуг в условиях инновационной экономики, базирующаяся на комплексном формировании и развитии инновационных систем в сфере услуг на принципах цифровизации, с учётом национальных приоритетов и социальной ответственности, с опорой на рациональное и эффективное использование собственного ресурсного обеспечения.

В качестве ключевых положений, разработанных автором в процессе исследования и обладающими элементами научной новизны отдельно отметим следующие.

В диссертации развит методологический подход к пересмотру теоретических характеристик свойств услуги в условиях технологических преобразований и трансформации жизненного цикла сервисных организаций с учетом изменений моделей потребительского поведения (стр. 33-53), что позволило сформировать авторский подход к классификации услуг, учитывающий современные тенденции сервисной экономики (стр. 53-72). Фокус внимания отражает трансформацию природы услуги под воздействием сквозных технологий и концепции SMART-сервисов. Новые свойства услуги представлены в авторской концепции «7И» (интерактивность, иммерсивность, индустриальность, идентичность, индикативность, индивидуализированность, институциональность услуги) (рис.1.3, с. 35). В соответствии с новыми свойствами услуги выделены новые критерии классификации, дана общая характеристика групп классификации и предложены возможные показатели оценки (табл.1.6, с. 70), что позволяет уточнить содержание этапов жизненного цикла в условиях цифровизации и развития инновационной экономики.

Выделены этапы развития сферы услуг, следующие за постиндустриальным – цифровой, квантовый и ноосферный этапы (табл.2.1, с.78), обосновано их содержание (рис.2.4, с.86; рис.2.5, с.92; рис.2.7, с.96), а

также определена необходимость оценки основных периодов эволюционного развития сферы услуг с точки зрения совершенствования стратегий развития сервисной экономики как на уровне государства, так и на уровне отдельных предпринимательских структур, ориентированных на рост собственного ресурсного потенциала и повышение эффективности его использования (стр. 73-96).

В диссертационном исследовании представлен методологический подход к формированию и обеспечению устойчивого роста ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг, под которым, как справедливо отмечает автор, следует понимать взаимосвязанную совокупность ресурсов, необходимых для развития отраслей сферы услуг как отдельных, но взаимосвязанных инновационных подсистем (стр. 133-149). Представлена конвергенция ресурсного обеспечения развития сферы услуг как инновационной системы (рис. 3.1, с.137). Это дало возможность предложить методологию многокритериальной оценки синергетического эффекта, возникающего вследствие интеграции различных типов ресурсов.

Установлены организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг с точки зрения новых свойств услуг (на базе авторской концепции «7 И») и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации (табл. 4.4, с.211), с выделением автономных инновационных систем на уровне отдельных организаций, отраслевых цифровых платформ и региональных цифровых экосистем, а также глобального цифрового пространства на макроэкономическом уровне.

Сформирована модель развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем, которая отражает наличие количественных взаимосвязей между подсистемами и элементами в соответствии с требованиями системного подхода, а также может быть верифицирована на основе использования показателей, применяемых в системе официального статистического учета (стр. 242-266). Представлена блок-схема для расчета модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем (табл. 5.3, с. 245), разработана шкала для характеристики уровня развития инновационных систем в зависимости от полученной балльной оценки (табл.5.4, с. 246). Предложено использование 35 универсальных и специфических индикаторов для балльного мониторинга и выявления диспропорций (табл.5.5, с.249-252). Это позволяет прогнозировать развитие инновационной деятельности предприятий сферы услуг на базе комплексной системы индикаторов, адаптированной к цифровой среде.

Автором на основании анализа и оценки современных тенденций трансформационных процессов в российской экономике разработан организационно-экономический механизм ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ, который направлен на увеличение доли инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, удовлетворение потребности в профессиональных кадрах для организаций сферы туризма, а также на решение ряда других задач стратегического развития сферы услуг в РФ (стр. 266-280), соответствующих национальным целям развития РФ до 2030 г. и на перспективу до 2036 г., представленных в документах стратегического планирования. Организационно-экономический механизм представляет собой концептуальную модель взаимодействия субъектов индустрии туризма и гостеприимства, в том числе платформенно-сетевую, основанную на принципах проектного управления и государственно-частного партнерства (рис.5.1, с.251). На базе модели разработаны организационные мероприятия в рамках реализации механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ (табл.5.9, с.272). Внедрение такой модели способствует переходу региональных дестинаций с базового уровня цифровизации на уровень экономики впечатлений, ориентированной на обеспечение технологического суверенитета с опорой на внутренние резервы и комплексное использование потенциала цифровой трансформации.

Значимость результатов диссертационного исследования для науки и практики

Результаты диссертационного исследования обогащают теорию сферы услуг в части методологического обоснования её структурно-технологической трансформации с учетом влияния системных цифровых преобразований и взаимосвязей разноуровневых инновационных систем.

Личный вклад автора включает: развитие теории свойств услуги посредством обоснования авторской концепции «7И» и построения на её базе сквозной матрицы классификации; прогнозирование будущих стадий сервисной экономики в логике смены технологических укладов и длинных волн, в том числе квантового и ноосферного этапов развития сервисных экосистем; разработку концепции ресурсной конвергенции сферы услуг с выделением пяти видов ресурсов (человеческих, инфраструктурных, финансовых, информационных и партнерских), доказывающей возможность достижения синергетического эффекта за счет их синхронизации в едином цифровом пространстве.

Значение результатов исследования для практики состоит в том, что отдельные результаты диссертационного исследования могут быть использованы в рамках преподавания учебных курсов и дисциплин, формирующих теоретико-методологические основы для: исследования современных тенденций экономики сферы услуг; развития теории и практики организации инновационной деятельности в сфере услуг, применения альтернативных вариантов оценки потребительского поведения в условиях кризисных ситуаций; создания предпосылок для повышения роста инновационной активности сервисных организаций. Кроме того, материалы научных изысканий диссертанта могут быть задействованы в рамках программ обучения и повышения квалификации кадров, занимающихся вопросами повышения эффективности использования ресурсного обеспечения организаций сферы услуг в РФ.

Важным практическим результатом может являться использование результатов исследования и рекомендаций автора органами государственной власти для адаптации и изменения стратегических подходов к формированию единой системы инновационного развития сферы услуг как важного фактора, обеспечивающего достижение необходимого уровня технологического суверенитета российской экономики.

Дискуссионные положения и недостатки, содержащиеся в диссертации

1. Автору следует пояснить, каким образом в процессе реализации предлагаемых мероприятий по внедрению модели ресурсного обеспечения инновационных систем сферы услуг можно будет избежать рисков как потенциального повышения уровня цен на оказываемые услуги, так и снижения уровня качества обслуживания. Также необходимо обосновать, какие именно меры со стороны государства и предпринимательского сектора могут быть предприняты для решения этой задачи в долгосрочной перспективе.

2. Автор в диссертационном исследовании подробно выделяет целый ряд основных тенденций цифрового этапа развития сферы услуг (рисунок 2.4, стр. 86), в том числе указывает на развитие новых форм занятости в сфере услуг. Вместе с тем, требуют отдельного пояснения и оценки возможные риски и угрозы, связанные с появлением таких форм занятости как для российских организаций сферы услуг, так и для потребителя.

3. Следует уточнить, существует ли принципиальное различие в методах государственного регулирования инновационных систем в сфере услуг на федеральном и региональном уровне. Каковы должны быть основные

направления и инструменты национальной и региональной политики в области расширения инновационной деятельности в сфере услуг с точки зрения системного и проектного подходов и каким образом они должны быть взаимосвязаны с развитием отдельных элементов ресурсного обеспечения организаций сферы услуг?

4. В таблице 4.4 на стр. 211 – 212 представлена характеристика организационно-экономических особенностей инновационных систем в сфере услуг с точки зрения новых свойств услуг и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации. Однако в самом тексте диссертационного исследования не все описанные особенности раскрыты детально. Например, требует отдельного обоснования с организационно-технологической точки зрения предложение по использованию различных механизмов геймификации для сохранения потребительского сегмента в сфере услуг.

5. Представляется целесообразным, в контексте оценки перспективных путей внедрения предлагаемой модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения в условиях инновационной экономики, не ограничиваться исключительно сферой туризма, а предложить возможные проектные решения и для других секторов сферы услуг в РФ.

6. В представленной схеме организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ (рис. 5.1, с.271) в одном из блоков представлены такие параметры, как «Перераспределение средств национальных проектов, использование частных инвестиций, использование целевых отчислений предпринимательских структур». В то же время, в последующем тексте не конкретизируется, о каких именно национальных проектах идет речь. Так, на с.275 указан только национальный проект «Туризм и гостеприимство», в связи с чем необходимо уточнить, возможно ли, по мнению автора, привлечение средств других обновленных проектов, реализуемых с 2025 года?

Следует отметить, что указанные замечания не снижают общей высокой оценки проведенного диссертационного исследования. Диссертация является законченным научным исследованием актуальной научной проблемы.

Общее заключение

Диссертация Волошиновой М.В. на тему «Методология развития сферы услуг в условиях инновационной экономики» отвечает критериям актуальности, новизны, теоретической и практической значимости, а также

достоверности полученных результатов. Автореферат и научные статьи автора по теме исследования отражают основные положения диссертации.

Диссертация Волошиновой М.В. соответствует области исследования по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), пунктам Паспорта специальностей Высшей аттестационной комиссии: 4.1. Теоретико - методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг; 4.4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования; 4.15. Туризм и рекреация; 4.20. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Диссертационная работа Волошиновой М.В. на тему «Методология развития сферы услуг в условиях инновационной экономики», представленная на соискание ученой степени доктора экономических наук, соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, установленных Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 N 842 «О порядке присуждения ученых степеней» (в действующей редакции), а автор работы – Волошинова Марина Владимировна заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Официальный оппонент:

заведующая кафедрой управления социальными и
экономическими процессами ГАОУ ВО ЛО
«Гатчинский государственный университет»,
доктор экономических наук (08.00.05),
профессор

Заборовская Ольга Витальевна

«31» августа 2026 г.

Контактные данные: Заборовская Ольга Витальевна, доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой управления социальными и экономическими процессами государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Ленинградской области «Гатчинский государственный университет». 188300, Ленинградская область, г.Гатчина, ул. Рощинская, д.5. Тел. 8 (813) 714-13-34. E-mail: kaf-usep@gief.ru

Подпись Заборовской О.В.
заверяю. Специалист отдела кадров Белашкина М.В.

« 31 » 08 20 26 г.

