

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора **Калюжной Надежды Яковлевны** на диссертацию Арбатской Елены Анатольевны на тему «Методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг», представленной на соискание ученой степени кандидата 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 не вызывает сомнения. В современных условиях хозяйствования обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг приобретает особое значение, поскольку с усилением конкуренции в данной сфере деятельности руководителям предприятий все чаще приходится решать вопрос о сохранении своих конкурентных позиций и способах формирования конкурентных преимуществ, что предполагает необходимость постоянного повышения эффективности управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. При этом эффективное управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг невозможно без информационного обеспечения процесса принятия соответствующих решений. Основой такого обеспечения могут стать результаты оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг, что предполагает разработку соответствующих методических положений. В связи с этим проблема разработки методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг является необходимой, тем более что она в настоящее время остается нерешенной.

В связи с этим выбранная тема диссертационного исследования представляется весьма актуальной и своевременной, так как разработка методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг позволит повысить эффективность управления их

конкурентоспособностью и, как следствие, положительно отразится на уровне конкурентоспособности как предприятий, так и сферы услуг в целом.

Достоверность и обоснованность результатов исследования, содержащихся в диссертации, обеспечивается следующим:

- использованием в качестве теоретической и методической базы трудов ведущих представителей экономической науки;

- использованием информационно-эмпирических данных органов статистической службы России и Иркутской области, периодических изданий, монографических исследований, средств массовой информации и Интернет-ресурсов;

- справками о внедрении в ОАО «Гостиничный комплекс «Ангара», ООО «Отель Иркутск» и АО «Гостиничный комплекс «Русь», а также справками об использовании результатов исследования в научно-исследовательских отчетах и в учебном процессе ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права»;

- публикациями результатов диссертационного исследования в открытой печати: соискателем опубликовано 13 работ по теме диссертации, в том числе 4 – в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ, и участием соискателя в четырех российских и одной зарубежной научно-практических конференциях, посвященных вопросам, относящимся к проблеме конкурентоспособности.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в развитии теоретических и методических положений, связанных с оценкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

В первой главе «Теоретические основы обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг» соискателем уточнены понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» (с. 29) и «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг» (с. 44). Особенность авторской трактовки данных положений связана, в частности, с выделением четырех частных (маркетингового, продуктового, экономического,

конкурентного) и одного комплексного подходов к определению указанных выше понятий (с. 23-24).

Представляется обоснованной попытка соискателя установить связь между особенностями предприятий сферы услуг и инструментами управления их конкурентоспособностью, которая проистекает из специфических характеристик услуг (с. 37-42).

На основе анализа возможностей и ограничений применения общенаучных подходов к формированию механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг соискателем сделан вывод о целесообразности использования различных подходов к его формированию. В качестве основных подходов выделены следующие: системный, ситуационный, структурный, маркетинговый и комплексный, которых, на наш взгляд, вполне достаточно для исследования состояния данного явления и разработке направлений по совершенствованию структуры механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Во второй главе «Исследование структуры механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг» рассмотрены дискуссионные научно-практические разработки построения механизма управления конкурентоспособностью предприятий, анализ которых позволил соискателю предложить свой подход к структуре механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. В рамках данного подхода Е.А. Арбатской предложена классификация элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг по признаку постоянства (обязательности) их присутствия в его структуре, выделены основные (базовые) и вариативные (неосновные) элементы. Выделение в качестве основных функций механизма управления конкурентоспособностью функции информационного обеспечения и функции воздействия на уровень конкурентоспособности, позволило соискателю отнести к числу основных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг оценку конкурентоспособности и инструменты управления

конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. С учетом выделенных элементов соискателем предложена схема механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, встроенного в систему общего управления предприятием (с. 80). Представленные положения являются интересным в научном аспекте и позволяют оценить полученные результаты (классификация элементов и схема механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг) как определенное научное достижение.

В третьей главе «Развитие методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг» сформулированы основания, определены условия и ограничения применения предлагаемого соискателем методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг (с. 96-103).

На основе анализа имеющихся методов оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг соискатель предложил методику оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг, которая вполне может быть применима для предприятий, оказывающих различные виды услуг. В рамках данной методики Е.А. Арбатская предлагает рассчитывать интегральный показатель конкурентоспособности на основе трех показателей: уровня качества услуг, относительной доли рынка и уровня конкурентного потенциала (раздел 3.2 диссертации). Выбор данных показателей представляется весьма обоснованным.

Для расчета величины конкурентного потенциала соискатель предлагает разделить все ресурсы предприятия сферы услуг на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия; ресурсы, формирующие конкурентный потенциал предприятия сферы услуг (с. 105). Тем самым подчеркивается значимость конкурентного потенциала предприятия сферы услуг для обеспечения его конкурентоспособности.

По результатам апробации предлагаемой соискателем методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на примере гостиниц

г. Иркутска, были предложены рекомендации по совершенствованию механизма управления их конкурентоспособностью, что позволило соискателю подтвердить рабочую гипотезу исследования (с. 111-129).

В целом, оценивая содержание диссертации, следует отметить ее целостность и завершенность. Поставленные соискателем цель и задачи достигнуты и получены соответствующие им результаты. Содержание автореферата в полной мере соответствует содержанию диссертации, а качество оформления диссертации и автореферата не противоречит требованиям ГОСТа по оформлению научных работ. Теоретические и аналитические результаты сопровождаются графическими материалами в виде таблиц и рисунков. Научные публикации соискателя также отражают все основные результаты диссертационного исследования.

Недостатки диссертационного исследования. Наряду с отмеченными выше достоинствами диссертационного исследования, можно выделить и несколько недостатков.

1. На 23 странице диссертации по результатам анализа существующих определений конкурентоспособности предприятия соискатель выделяет четыре подхода к определению конкурентоспособности предприятия в зависимости от критериев конкурентоспособности, учитываемых в рамках приведенных определений (маркетинговый, продуктовый, экономический и конкурентный подходы), но для определения конкурентоспособности предприятия сферы услуг (с. 29) в рамках комплексного подхода без соответствующего обоснования ограничивается только тремя из них, исключая при этом экономический подход.

2. На странице 72 соискатель выделяет четыре основных этапа разработки механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, в качестве одного из которых выступает оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг, предшествующая формированию конкретной структуры механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, а далее рассматривает оценку как один из основных структурных

элементов данного механизма. Такой подход, на наш взгляд, представляется несколько нелогичным.

3. Показатели, используемые для расчета уровня конкурентоспособности предприятий сферы услуг принимаются соискателем как равнозначные, при этом, на наш взгляд, было бы целесообразнее определить значимость каждого из показателей (с. 109).

4. На странице 122 автор диссертации приводит результаты оценки конкурентоспособности трех гостиниц г. Иркутска и на их основе делает вывод о том, что потенциалы исследуемых гостиниц используется недостаточно эффективно. При этом критерий эффективности соискателем не определен, а количество исследуемых предприятий не позволяет судить о достаточной обоснованности данного вывода.

Отмеченные недостатки, однако, не снижают достоинств диссертационной работы, которая в целом оценивается положительно. Диссертация Е.А. Арбатской представляет собой самостоятельное научное исследование, содержащее ряд ценных выводов и положений, выдвигаемых соискателем для публичной защиты.

Значение полученных соискателем выводов и рекомендаций для теории и практики. Теоретическая значимость заключается в расширении теоретических положений обеспечения и оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Практическая значимость диссертационного исследования состоит в том, что предложенная в работе методика по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг позволяет обеспечить информационную поддержку, что существенно повысит эффективность управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Соответствие диссертации и автореферата требованиям Положения о присуждении ученых степеней. Тема диссертационного исследования соответствует заявленной научной специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление

предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)», а именно – пунктам Паспорта специальности ВАК: 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг».

Диссертация Е.А. Арбатской «Методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг» является завершенной научно-квалификационной работой, имеющей существенную теоретическую и практическую значимость для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Представленные диссертация и автореферат Е.А. Арбатской полностью соответствуют требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук пунктами 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842. Соискатель Е.А. Арбатская заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)».

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук,
профессор, заведующая кафедрой
экономической теории и управления
ФГБОУ ВПО «Иркутский
государственный университет»

Н.Я. Калюжнова

664003, г. Иркутск, ул. К. Маркса, д.1,
Тел. 8(9148865258)
e-mail 2010nyk@mail.ru

Подпись заверена: