

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВПО «Дальневосточный
государственный университет
путей сообщения»
доктор технических наук,
профессор С.А. Кудрявцев

«16» апреля 2015 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Дальневосточный государственный университет путей сообщения» на диссертацию Арбатской Елены Анатольевны «Методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг», представленную 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 исследования

Процесс рыночных преобразований неизбежно сопровождается развитием конкуренции. В настоящее время практически на всех отечественных рынках конкуренция стала неотъемлемой частью экономических отношений, что характерно и для рынка услуг.

Рынок услуг отличается жесткой конкуренцией, что обусловлено рядом факторов, в частности, сокращением платежеспособного спроса населения, появлением новых отечественных и иностранных предприятий, расширением ассортимента товаров и услуг, применением различных стратегий, конкурентных преимуществ, ресурсов и других факторов. Поэтому успешное функционирование предприятий сферы услуг в долгосрочном периоде во многом зависит от эффективного управления конкурентоспособностью. Отмеченное непосредственно связано с необходимостью оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг для выработки соответствующих действий по совершенствованию механизма управления их конкурентоспособностью, а значит и для создания конкурентных преимуществ.

Оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг предполагает использование соответствующего методического обеспечения. При этом в настоящее время методы, разработанные для оценки конкурентоспособности предприятий, не учитывают в полной мере специфику предприятий сферы услуг, а имеющиеся разработки методических подходов к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг немногочисленны и базируются на критериях конкурентоспособности конкретного вида услуг.

Изложенное позволяет констатировать, что разработка и обоснование общего методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг является актуальным направлением исследования как в научно-теоретическом, так и в организационно-управленческом аспектах.

Степень обоснованности научных положений, достоверность выводов и рекомендаций, содержащихся в диссертационной работе

Обоснованность научных положений, достоверность выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, обусловлена:

- использованием в качестве теоретической и методологической базы трудов ведущих отечественных и зарубежных экономистов; полнотой и обстоятельностью анализа современного состояния исследований, посвященных рассматриваемой проблеме;
- использованием данных органов статистической службы России и Иркутской области, периодических изданий, монографических исследований и Интернет-ресурсов;
- проведением соискателем исследования конкурентной среды на рынке гостиничных услуг г. Иркутска и применением разработанных методических рекомендаций по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг в деятельности ряда крупных гостиниц (ОАО «Гостиничный комплекс «Ангара», ООО «Отель Иркутск», АО «Гостиничный комплекс «Русь»);
- справками о внедрении результатов исследования в учебный процесс ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права», а также в научно-исследовательскую деятельность;
- публикациями результатов диссертационного исследования в открытой печати: по теме диссертации соискателем опубликовано 13 работ, в том числе 4 – в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ;

- участием соискателя в российских и зарубежных научно-практических конференциях, посвященных проблемам обеспечения конкурентоспособности.

Значимость полученных соискателем результатов для развития экономических наук

В диссертационной работе соискателем представлены пять подходов к определению конкурентоспособности предприятий: четыре частных подхода (маркетинговый, продуктовый, экономический, конкурентный) и комплексный подход. На наш взгляд, соискатель достаточно обосновано использует для определения понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» комплексный подход, базирующийся на трех следующих подходах: продуктивном (конкурентоспособные услуги), маркетинговом (доля рынка) и конкурентном (конкурентный потенциал). Данный авторский подход позволил ему определить конкурентоспособность предприятия сферы услуг «как оцененное субъектами внешней и внутренней среды предприятия его превосходство на выбранных сегментах рынка над конкурентами в определенный период времени, достигнутое в рамках существующих ограничений, определяемое конкурентоспособностью его услуг, долей, занимаемой предприятием на рынке, а также конкурентным потенциалом предприятия сферы услуг» (стр. 29).

На основе анализа различных подходов к трактовке понятия «управление конкурентоспособностью», Е.А. Арбатская приходит к справедливому выводу, что рассмотренные трактовки раскрывают лишь отдельные стороны управления конкурентоспособностью предприятия. В связи с этим соискатель, используя метод синтеза различных подходов к определению понятия «управление конкурентоспособностью предприятия» уточняет данное понятие применительно к предприятиям сферы услуг. В результате управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг определяется соискателем как «особый вид управленческой деятельности (процесс), интегрированный в общую систему управления предприятием сферы услуг и направленный на обеспечение его конкурентоспособности посредством разработки и реализации комплекса мероприятий по формированию конкурентного потенциала предприятия и обеспечению конкурентоспособности его услуг» (стр. 44).

Вывод автора диссертации о том, что управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, являясь во многом

схожим с управлением предприятием любой другой сферы деятельности, требует учета ряда особенностей предприятий сферы услуг, на наш взгляд, правомерен. Обоснованным представляется подход соискателя к выявлению особенностей предприятий сферы услуг, влияющих на управление их конкурентоспособностью, с учетом специфических характеристик их продукции – услуг. К данным особенностям соискателем отнесены: 1) территориальная ограниченность рынка сбыта большинства услуг; 2) субъективность и некоторая неопределенность для исполнителя требований, предъявляемых потребителем к оказываемой услуге; 3) особая роль корпоративной (организационной) культуры предприятия; 4) физическое окружение услуг как важный критерий при оценке качества услуг; 5) повышенная сложность обеспечения стабильного уровня качества услуг; 6) менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы; 7) важность согласования объемов спроса и предложения услуг (стр. 37-43).

Можно согласиться с выводом автора диссертации о важности формирования действенного механизма управления конкурентоспособностью как условия повышения эффективности управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Поскольку именно механизм управления позволяет достигать запланированных результатов (стр. 58).

С научной точки зрения интересна предложенная соискателем схема механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. В рамках данной схемы оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг рассматривается как один из основных структурных элементов механизма управления их конкурентоспособностью (стр. 79-81), что, безусловно, правомерно, если исходить из основных функций, которые должен выполнять любой механизм управления. В частности, оценка конкурентоспособности предприятия сферы услуг, позволяет реализовать функцию информационной поддержки управления его конкурентоспособностью (стр. 77-78).

В диссертационной работе представлена достаточно взвешенная авторская позиция, согласно которой имеющиеся методы оценки конкурентоспособности предприятий и, в частности, предприятий сферы услуг, имеют ряд ограничений для их эффективного практического применения при оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг (стр. 93-94). В частности, соискатель обосновано делает вывод о том, что имеющиеся методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы

услуг носят конкретно-частный характер и полностью определяются спецификой того или иного вида услуг, что предопределяет необходимость разработки комплексного методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Представленный автором диссертации методический подход действительно может быть применен для различных предприятий сферы услуг. Выводы автора диссертации, сделанные по результатам апробации методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг, которые представлены в параграфе 3.3, в целом убеждают, что данная методика, являясь относительно простой в применении, тем не менее позволяет определять направления совершенствования механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационной работы

Полученные в диссертационной работе результаты могут быть рекомендованы для использования в практической деятельности по управлению конкурентоспособностью предприятий сферы услуг и, в частности, в деятельности, связанной с оценкой их конкурентоспособности.

Методические рекомендации по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг могут быть применены научно-исследовательскими и консалтинговыми организациями в своей научной и практической деятельности.

Результаты и выводы диссертации целесообразно использовать в учебном процессе в части преподавания следующих дисциплин: экономика сферы услуг, организационное поведение, управление предприятием сферы услуг, менеджмент в сфере услуг, менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме и др.

Замечания по диссертационной работе

В качестве замечаний по диссертации Е.А. Арбатской следует отметить следующие.

1. На стр. 28-29 соискатель относит к факторам конкурентоспособности предприятий сферы услуг конкурентную среду, услуги и ресурсный потенциал предприятия. Такой подход представляется ограничительным, так как кроме выделенных трех факторов конкурентоспособности предприятий

сферы услуг существуют и другие факторы, оказывающих влияние на их конкурентоспособность.

2. На стр. 46 на основе анализа современных трактовок понятия «механизм управления» автор делает вывод о его трансформации в направлении от механистического к гуманистическому аспекту. При этом далее на странице 48 соискатель определяет механизм управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг как совокупность элементов подсистемы управления конкурентоспособностью, предназначенных для обеспечения определенного уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг. На наш взгляд, логичнее было бы рассматривать механизм управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг не как совокупность элементов, а как систему отношений.

3. На рисунке 2.9 (стр. 80) в числе вариативных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг появляются стратегическое планирование, логистика и управление инвестициями, которые не были указаны ранее на рисунке 2.8 (стр. 78).

4. На стр. 104-107 Е.А. Арбатская приводит методику оценки конкурентного потенциала, предлагая разделить всю совокупность ресурсов, которые формируют ресурсный потенциал предприятия сферы услуг на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия и ресурсы, формирующие конкурентный потенциал предприятия сферы услуг. При этом величина конкурентного потенциала определяется на основе стоимостной экспертной оценки ресурсов, обеспечивающих конкурентные преимущества предприятия сферы услуг, через объем затрат на формирование данных преимуществ. Таким образом, значимость конкурентного преимущества определяется величиной затрат на его формирования и при этом не учитывается значимость данного преимущества в обеспечении конкурентоспособности предприятия, что на наш взгляд, может привести к необоснованному завышению уровня конкурентоспособности предприятия.

5. В качестве формального замечания, может быть отмечена недостаточная визуализация основных положений диссертационного исследования.

Заключение о соответствии диссертации требованиям ВАК

Тема диссертационного исследования Е.А. Арбатской «Методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг» соответствует заявленной научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг), а полученные результаты соответствуют пунктам 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг».

Диссертация выполнена на высоком профессиональном уровне, является логически завершенной научно-квалификационной работой, имеющей существенную теоретическую и практическую значимость для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Научные публикации соискателя отражают все основные результаты диссертационного исследования.

Содержание автореферата в целом соответствует содержанию диссертации, а автореферат и диссертация отвечают требованиям 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).

Отзыв на диссертацию Е.А. Арбатской подготовлен кандидатом экономических наук, доцентом Ларисой Валерьевной Ковыневой и обсужден на заседании кафедры «Международный бизнес, сервис и туризм» 15 апреля 2015 года, протокол № 10.

Кандидат технических наук,
доцент, заведующий кафедрой
«Международный бизнес, сервис и туризм»

— П.В. Игумнов

Дальневосточный государственный
университет путей сообщения
680021, Хабаровский край,
г. Хабаровск, ул. Серышева, д. 47
Тел.: 8(4212)375523, e-mail: lorikova@vesti.khv.ru

