

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

**доктора экономических наук, профессора Евдокии Лазаревны Дугиной
на диссертационную работу Елены Анатольевны Арбатской 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 диссертационного исследования. В современных условиях нестабильного экономического и политического развития особенно остро встает проблема повышения конкурентоспособности экономики, предприятий, отраслей, регионов и страны в целом. Традиционно сложившаяся структура экономических связей меняется, возрастают трансакционные издержки, в этих условиях необходим активный поиск эффективных методов управления, обеспечивающих инновационное развитие российской экономики. Сфера услуг в настоящее время остается одним из наиболее динамично развивающихся направлений как экономики России, так и экономики зарубежных стран. Активное развитие сферы услуг приводит к усилению конкурентной борьбы, что требует от предприятий, заинтересованных в успешном и долгосрочном функционировании, заниматься решением проблемы обеспечения их конкурентоспособности. Необходимым шагом в данном направлении представляется осуществление оценки конкурентоспособности предприятия сферы услуг, позволяющей определить его конкурентную позицию на рынке, причины, сложившейся ситуации, и выработать наиболее эффективную конкурентную стратегию по повышению или поддержанию конкурентоспособности предприятия. При этом теоретические положения оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на данный момент разработаны не достаточно полно, что негативно отражается на их практической деятельности. Все это позволяет говорить об актуальности выбранной темы диссертационного исследования с точки зрения теории и практики.

В связи с вышеизложенным представленное диссертационное исследование направлено на разработку методических положений и практических рекомендаций, направленных на повышение конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Структура диссертационной работы, логика изложения обусловлены постановкой цели и определением задач исследования данной проблемы.

При изучении методических подходов к оценке состояния конкурентной среды, эффективности использования конкурентного потенциала и в целом конкурентоспособности предприятий сферы услуг, в работе были достигнуты определенные научные результаты, последовательно представленные в диссертации. В диссертационной работе детально изучены и систематизированы методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий, в том числе относящихся к сфере услуг, на основе изучения многих работ отечественных и зарубежных ученых.

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, 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 и Интернет-ресурсов;
- справками о внедрении результатов исследования в деятельность гостиничных предприятий г. Иркутска («Ангара», «Иркутск» и «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, по теме диссертации соискателем опубликовано 13 работ, в том числе 4 работы – в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ, и участием соискателя в российских и зарубежных научно-практических конференциях, посвященных вопросам конкурентоспособности.

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

Изучение сущности конкурентоспособности предприятий позволило соискателю выделить пять подходов к определению конкурентоспособности предприятий: четыре частных подхода (маркетинговый, продуктовый, экономический, конкурентный) и комплексный подход (с. 14-24). На наш взгляд, Е.А. Арбатская вполне обоснованно предлагает определять понятие «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» в рамках комплексного подхода на основе трех критериев конкурентоспособности: конкурентоспособные услуги, доля рынка и конкурентный потенциал. В соответствии с отмеченным конкурентоспособность предприятий сферы услуг была определена соискателем 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» (с. 29). Мы разделяем мнение соискателя о том, что определение конкурентоспособности предприятия сферы услуг на основе трех критериев конкурентоспособности позволяет охватить все уровни управления их конкурентоспособностью (оперативное, тактическое и стратегическое).

Диссертант, рассматривая управление конкурентоспособностью предприятий, отмечает, что оно в целом релевантно во всех сферах деятельности, но при этом предприятия сферы услуг имеют ряд особенностей, влияющих на управление их конкурентоспособностью. К таким особенностям в диссертации отнесены следующие:

- территориальная ограниченность рынка сбыта большинства услуг;
- субъективность и некоторая неопределенность для исполнителя требований, предъявляемых потребителем к оказываемой услуге;
- особая роль корпоративной культуры предприятия;
- физическое окружение услуг как важный критерий при оценке качества услуг;
- повышенная сложность обеспечения стабильного уровня качества услуг;
- менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы;
- важность согласования объемов спроса и предложения услуг (с. 37-43).

Перечисленные особенности предприятий сферы услуг соискатель выводит из специфических характеристик услуг, что, на наш взгляд, представляется допустимым и корректным.

Соискатель на основе критического анализа современных исследований, посвященных механизму управления конкурентоспособностью предприятий различных отраслей и секторов, предлагает свой подход к структуре механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Диссертант развивает имеющиеся теоретические положения и обосновывает свою позицию относительно структуры механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Так, все элементы данного механизма он классифицирует по признаку постоянства (обязательности) их присутствия в его структуре на основные (базовые) и вариативные (неосновные) элементы, что позволяет установить место оценки конкурентоспособности в структуре механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Определение влияния оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на выбор инструментов управления их конкурентоспособностью, позволило соискателю сделать обоснованный вывод о том, что оценка конкурентоспособности является отправной точкой в управлении конкурентоспособностью предприятий сферы услуг (с. 81-82).

Критическое рассмотрение имеющихся методов оценки конкурентоспособности предприятий и ряда методик по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг позволило соискателю сделать обоснованный вывод о необходимости развития методического подхода к оценке их конкурентоспособности (с. 84-93).

Определенный научный и практический интерес представляет предложенная соискателем методика оценки конкурентного потенциала предприятий сферы услуг, базирующаяся на разделении ресурсов, формирующих внутренний потенциал предприятия сферы услуг, на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия, и ресурсы, формирующие его конкурентный потенциал. Необходимость разработки метода оценки конкурентного потенциала и, в частности, группировка ресурсов, формирующих внутренний (ресурсный) потенциал предприятий, обусловлена тем, что в качестве одного из критериев конкурентоспособности предприятий сферы услуг соискателем был принят их конкурентный потенциал, являющийся основой для формирования конкурентных преимуществ, однако в настоящее время методика его оценки изучена недостаточно глубоко (с.105-107).

Одним из основных положений исследования, содержащим элементы научной новизны, является разработанная и апробированная соискателем комплексная методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Достоинством предлагаемой методики представляется использование трех ключевых критериев конкурентоспособности, являющихся общими для всех предприятий сферы услуг (качество услуг, доля рынка, конкурентный потенциал), что, в частности, позволяет определять основные направления совершенствования механизма управления их конкурентоспособностью (с. 97-100). Проведенная апробация методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на примере гостиниц г. Иркутска показала практическую значимость использования данной методики (с. 111-130).

Замечания по диссертации. Наряду с отмеченными выше достоинствами диссертационного исследования можно выделить и некоторые недостатки.

1. Автор достаточно подробно анализирует содержание понятия «конкурентоспособность», вместе с тем, следовало бы на с. 22 уточнить авторскую трактовку понятия «конкурентный потенциал».

2. Исходя из предложенного соискателем определения механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг как совокупности элементов подсистемы управления конкурентоспособностью предприятия, предназначенных для обеспечения определенного уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг (с. 48), следует, что он должен включать только те элементы, которые влияют на уровень конкурентоспособности. К сожалению, в данном случае эти элементы не перечислены, что, на наш взгляд, несколько ограничивает содержание данного определения.

3. Некоторые формулировки полученных в исследовании результатов и выводов являются нечеткими и недостаточно полными. В частности, неполно раскрыто содержание инструментов управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг (с. 41-42, с. 78). Также некоторые выводы и рекомендации, предложенные соискателем в разделе 3.3 диссертации, являются общими и, на наш взгляд, требуют конкретизации.

4. В разделе 2.2 на с. 70 следовало бы определить установку, с какой целью проводится исследование взаимосвязи структурных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

5. Недостаточно обоснованным, по нашему мнению, является установление соискателем минимально допустимых значений показателей, используемых при расчете интегрального показателя уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг (с. 110).

6. Можно также отметить, что в тексте диссертации имеются опечатки и пунктуационные ошибки.

Вместе с тем, отмеченные замечания не снижают достоинств проведенного соискателем научного исследования, которое в целом оценивается положительно. Диссертация Е.А. Арбатской представляет собой самостоятельную и завершенную научную работу, посвященную проблеме оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Значение полученных соискателем выводов и рекомендаций для теории и практики. Теоретическая значимость представленного диссертационного исследования заключается в расширении теоретических положений, связанных с обеспечением и оценкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Практическая значимость диссертации состоит в том, что предложенная в работе методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг может быть использована для предприятий, оказывающих различные виды услуг, и позволяет определять основные направления повышения конкурентоспособности 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)»: пунктам 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг» Паспорта специальности ВАК

Диссертация Е.А. Арбатской «Методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг» является завершенной научной работой, имеющей существенную теоретическую и практическую значимость. Представленные диссертация и автореферат Е.А. Арбатской полностью соответствуют требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, а 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, заведующий кафедрой
экономики, организации,
управления предприятиями
перерабатывающей промышленности
и сферы услуг ФГБОУ ВПО
«Восточно-Сибирский
государственный университет
технологий и управления»

— Е.Л. Дугина

Дугина Евдокия Лазаревна
Почтовый адрес: 670013, Республика Бурятия,
г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д. 40В
Телефон: 8 (3012) 21-01-73
Электронный адрес: Dugina2003@mail.ru

Арбатская Е.А.