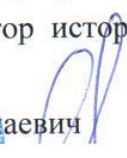


## УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной и инновационной деятельности Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Поволжский государственный университет сервиса», доктор исторических наук, профессор  
Якунин Вадим Николаевич



## ОТЗЫВ

ведущей организации ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса» на диссертационную работу Кузьминич Галины Геннадьевны на тему «Повышение конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности», 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)»

### 1. Актуальность темы диссертационного исследования

В современных экономических условиях возрастает актуальность проблем повышения конкурентоспособности на всех уровнях экономики, в том числе и на уровне предприятия.

Сфера услуг представляет собой один из наиболее значимых секторов экономики и выступает важным фактором экономического развития страны. Современные тенденции развития экономики свидетельствуют об ускорении темпов роста сервисной деятельности и о постепенном преобладании потребления услуг над потреблением товаров, что требует особого внимания к данной деятельности.

Сектор сферы услуг имеет сложную структуру, существенное место в котором занимает автосервис – вид предпринимательской деятельности, обеспечивающий использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление автомобиля в течение всего срока эксплуатации.

Автосервисные услуги удовлетворяют потребности автовладельцев в ремонте, поддержании работоспособности и обслуживании автомобилей. Это указывает на их высокую как значимость социальную, так и значимость обеспечения безопасности на дороге. Обеспечение технической исправности автомобиля является одним из основных направлений деятельности предприятий технического сервиса.

Проблема обеспечения конкурентоспособности автосервисных предприятий, функционирующих в сельской местности достаточно актуальна в настоящее время. Во-первых, развиваются автотранспортные магистрали, проходящие через сельскую местность. Во-вторых, клиенты автосервисных предприятий сельской местности, имея представление о современных существующих возможностях обслуживания автомобилей в городах, предъявляют повышенные требования к работе автосервисов в сельской местности.

В связи с этим решение проблемы, связанной с повышением конкурентоспособности предприятий технического сервиса, недостаточная изученность делает представленное научное исследование Кузьминич Г.Г. актуальным как в теоретическом, так и практическом плане.

## **2. Оценка содержания диссертационной работы и ее значимости для науки и практики**

Для достижения поставленной цели исследования – разработки подхода к оценке и повышению уровня конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности, на основе изучения специфики, содержания и характеристик их деятельности, в работе решены следующие задачи:

- раскрыта сущность конкурентоспособности автосервисных предприятий и определены факторы, влияющие на ее уровень (с. 17-22);
- раскрыта сущность компетентностного подхода в системе экономических знаний (с. 28-41);
- выявлены специфические черты производства услуг автосервисных предприятий и выделены характерные особенности деятельности предприятий автосервиса в сельской местности (с. 42-65);
- исследованы существующие методики оценки конкурентоспособности предприятий и с использованием компетентностного подхода разработана методика оценки конкурентоспособности предприятий автосервиса и на ее основе проведено исследование предприятий автосервиса в сельской местности (с. 86-118, 120-139);
- определены и обоснованы способы повышения конкурентоспособности

предприятий технического сервиса в сельской местности (с. 140-143);

- показана необходимость создания ассоциации сельских автосервисных предприятий и спроектирована модель внедрения процесса самообучения на автосервисном предприятии для повышения его конкурентоспособности (с. 144-150);

- выявлена специфика взаимодействия потребителя, государственных органов, органов местного самоуправления и автосервисного бизнеса, разработаны рекомендации для органов власти на муниципальном уровне по повышению конкурентоспособности автосервисных предприятий (с. 151-170).

Реализация перечисленных задач позволила автору обосновать и разработать методику оценки конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности.

Обоснованная диссертантом методика оценки конкурентоспособности автосервисных предприятий способна послужить основой для дальнейших перспективных междисциплинарных исследований во взаимосвязанных сферах развития региональной экономики. Представленная методика позволила автору разработать и внедрить в практику деятельности ряда организаций, включая органы местного самоуправления, методические рекомендации по ее реализации, что подтверждает значимость результатов исследования для практического применения.

Результаты диссертационной работы основаны на широкой теоретической, эмпирической и методологической базе, являются обоснованными и аргументированными.

### **3. Научная новизна результатов диссертационного исследования**

Научная новизна диссертационного исследования состоит в дополнении теоретических и методических положений оценки и повышения конкурентоспособности автосервисных организаций в целом. Особое внимание уделено автосервисам, функционирующим в сельской местности. Наиболее существенные результаты диссертационной работы, обладающие признаками научной новизны, заключаются в следующем:

1. На основе изучения современных подходов к определению содержания понятий «конкуренция», «конкурентоспособность», а также систематизации существующих концепций конкурентных преимуществ, предложено авторское определение конкурентоспособности автосервисного предприятия с позиции компетентностного подхода, характеризующего ведущую роль персонала в процессе оказания услуг автосервиса (с. 13-27).

2. Расширено представление о специфике деятельности автосервисных предприятий с учетом ряда особенностей услуг автосервиса: отчетливо выраженная материальность, технологичность, комплексность, несохраняемость, дискретность отношений субъекта и объекта (клиента и автосервисной организации), сезонность. Показаны различия в процессах обслуживания городского (дилерского) и сельского автосервисов (с. 42-65).

3. Обозначив такой недостаток существующих методик оценки конкурентоспособности, как односторонний подход к решению сложной многоаспектной проблемы (обобщение конкурентообразующих факторов товаров и услуг), разработана авторская методика оценки конкурентоспособности автосервисного предприятия на основе компетентностного подхода (с. 102), инструментами реализации которой явились: 1) модель компетенций сотрудников автосервисного предприятия для подсчета коэффициента конкурентоспособности персонала (с. 124-128); 2) модифицированная анкета для определения коэффициента конкурентоспособности (с. 128-129).

#### **4. Замечания по диссертации**

Наряду с положительными моментами, следует отметить некоторые недостатки и дискуссионные позиции рецензируемого исследования:

1. Несмотря на то, что в теме диссертации однозначно определен объект исследования, а именно автосервисные предприятия, действующие в сельской местности (с. 5), автором указанный объект изучается скорее как в дополнение другому – предприятиям городского автосервиса.

2. В основу формирования списка конкурентообразующих признаков автосервисных предприятий, действующих в сельской местности, должен быть положен проблемно-ориентированный подход. Предложенная автором критериальная база оценки конкурентоспособности (с. 103-104) носит скорее обобщенный характер, и не отражает возможных точек роста и развития автосервисных предприятий в сельской местности.

3. Конкурентоспособность автосервисных предприятий может быть подвергнута сравнению только в некоем поле, для которого используется определённый перечень показателей сравнения применимый ко всем сравниваемым объектам. Так, предприятия автосервиса можно сравнить по таким конкурентообразующим признакам как: «Востребованность» (количество заездов в ед. времени), «Доверие» (процент постоянных клиентов от общего числа), «Ценовая доступность» - цена на выполнении одной и той же услуги для одной и той же марки автомобиля. Предложенные автором показатели в полном объеме не раскрывают текущего состояния автосервиса в сельской местности.

4. В работе нечетко обоснован выбор объектов апробации методики оценки конкурентоспособности автосервисных предприятий. Так, на рынке автосервиса Заларинского района Иркутской области функционирует 15 предприятий, значительно отличающихся друг от друга по различным критериям (с. 74-75). Поэтому, рациональным было бы провести группировку автосервисных предприятий в Заларинском районе по схожим признакам (площадь, количество постов, количество рабочих мест, продолжительность работы на рынке и др.), а затем осуществить выборку объектов из каждой группы для последующего изучения.

5. В диссертации в качестве методического инструментария оценки конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности, выбран экспертный метод. Так, для определения значимости факторов конкурентоспособности привлечены восемь экспертов (с. 106). При этом, автором не обозначен качественный состав специалистов экспертной комиссии.

6. Учитывая значимость компетентного подхода в повышении конкурентоспособности автосервисных предприятий, отмечаем, что в сельской местности высокая степень компетентности и квалификации персонала не позволит обеспечить достаточный уровень сервиса в условиях отсутствия современного автоматизированного диагностического, измерительного и ремонтного оборудования. На наш взгляд, именно совершенствование технического обеспечения автосервисных предприятий в сельской местности является приоритетной задачей, в решении которой особая роль отводится процессу обучения персонала.

7. В параграфе 3.3 не уточнено, за счет каких источников могут быть профинансированы предложенные рекомендации и мероприятия, направленные на повышение уровня конкурентоспособности автосервисных предприятий (с. 165-170).

8. К сожалению, интересный и содержательный материал разработки информационной системы по предоставлению автосервисных услуг, изложенный в диссертации, не нашел достаточного отражения в автореферате, что не позволило в полной мере рассмотреть предложенные мероприятия по повышению конкурентоспособности автосервисных предприятий (с. 142-148).

Указанные замечания и отмеченные недостатки не снижают общую ценности проведенного исследования, его теоретических и практических результатов, что свидетельствуют о необходимости дальнейшего развития исследований в области рассматриваемой автором проблематики.

## **5. Достоверность результатов исследования и обоснованность сделанных автором выводов и заключений**

обеспечивается следующими факторами:

- формированием предмета и объекта исследования в соответствии с целью и задачами, обозначенными в работе;
- достаточной выборкой действующих нормативно-правовых актов по вопросам, рассматриваемых в диссертации;
- использованием в качестве методологической основы исследования фундаментальных и прикладных научных трудов отечественных и зарубежных ученых;
- широким использованием фактических данных, характеризующих состояние отечественной сферы автосервиса;
- применением системного подхода к анализу, обработке и обобщению статистических и иных данных;
- корректным применением экономико-математических, статистических и иных методов, позволивших провести исследование;
- демонстрацией реального использования разработанных алгоритмов и методик для решения поставленных в диссертации задач;
- апробацией результатов исследования на научных и научно-практических конференциях;
- опубликованием результатов исследования в научных журналах;
- внедрением в практику деятельности отдела потребительского рынка товаров, услуг и ценообразования администрации муниципального образования «Заларинский район», автосервисного предприятия «Автомастер», автосервисного предприятия «СТОлица», ООО «МЦ-Иркутск» (Официальный дилер «Мерседес-Бенц» в Иркутске), ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права», что подтверждается актом и справками о внедрении.

## **6. Рекомендации по использованию результатов диссертации**

Наиболее перспективным и целесообразным представляется использование результатов исследования в следующих направлениях:

- в научной деятельности: для продолжения исследований по теоретическому обоснованию способов повышения конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности, с учетом потребностей развивающейся экономики, изменений законодательства и внешней среды;

- в практической деятельности органов местного самоуправления: целесообразно применение при организации подготовки и переподготовки кадров для автосервисных предприятий и при организации мониторинговой деятельности автосервисных предприятий с целью повышения их конкурентоспособности;

- в практике автосервисных предприятий: при оценке конкурентоспособности, формировании информационной системы по предоставлению автосервисных услуг для профессионалов и внедрении процесса самообучения.

#### **7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней**

Диссертационная работа представляет собой самостоятельное законченное исследование, в котором изложены научно обоснованные подходы и рекомендации. Диссертация содержит обоснованные положения и выводы, обладает научной новизной, имеет важное теоретическое и практическое значение для развития сферы технического сервиса, а также сферы услуг в целом.

Основные положения и результаты исследования соответствуют Паспорту научных специальностей ВАК Минобрнауки России по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)», а именно п. 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг».

Оформление работы отвечает требованиям ВАК к диссертациям на соискание степени кандидата экономических наук. Структура работы логична и соответствует поставленным перед научным исследованием задачам.

Автореферат и опубликованные работы в полной мере отражают основные положения диссертационного исследования.

Представленная диссертационная работа Кузьминич Галины Геннадьевны на тему «Повышение конкурентоспособности автосервисных предприятий, действующих в сельской местности» соответствует требованиям пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, в ней изложены новые научно обоснованные экономические рекомендации, решения и разработки по оценке и повышению конкурентоспособности автосервисных предприятий, функционирующих в сельской местности, имеющие существенное значение для развития страны.

На этом основании считаем, что автор диссертации Кузьминич Галина Геннадьевна 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 подготовлен доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой экономики, организации и коммерческой деятельности Е.В. Башмачниковой, доктором технических наук, доцентом, заведующим кафедрой сервиса технических и технологических систем Б.М. Горшковым.

Отзыв рассмотрен, обсужден и одобрен на объединенном заседании кафедры экономики, организации и коммерческой деятельности и кафедры сервиса технических и технологических систем (протокол № 7 от 16 ноября 2015 г.).

Заведующий кафедрой экономики,  
организации и коммерческой  
деятельности ФГБОУ ВПО  
«Поволжский государственный  
университет сервиса»

Доктор экономических наук  
Профессор

Башмачникова Елена Валентиновна

Е.В. Башмачникова

Заведующий кафедрой сервиса  
технических и технологических  
систем ФГБОУ ВПО «Поволжский  
государственный университет сервиса»

Доктор технических наук  
Доцент

Горшков Борис Михайлович

Б.М. Горшков

«16» ноября 2015 г.

Наименование организации: ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса»

Почтовый адрес: 445017, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Гагарина, д. 4

Телефон: +7 (8482) 26-35-38

Электронная почта: office@tolgas.ru