

В диссертационный совет 24.2.425.02  
на базе ФГБОУ ВО «Уральский  
государственный экономический  
университет»

### **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

Карповой Галины Алексеевны, доктора экономических наук, профессора на диссертационную работу Елисеевой Александры Александровны на тему: «Формирование и развитие региональных рынков персональных услуг», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

#### ***Актуальность темы диссертационного исследования.***

Тема диссертационной работы Елисеевой А.А. представляется актуальной в контексте современной повестки социально-экономического развития регионов, что приобретает особую значимость в русле поставленных целей национального развития на период до 2030 года и на перспективу до 2036 г. Это принципиально важно в ракурсе расширения предметного поля экономики сферы услуг и признания возрастающей роли персональных услуг на региональных потребительских рынках.

В дополнение к этому, несмотря на наличие обширного круга научных работ, рассматривающих проблемы формирования и развития региональных рынков услуг, недостаточное внимание уделено выявлению региональных особенностей формирования рынка персональных услуг, а также методам анализа и оценки направлений его развития.

На современном этапе развития экономики сферы услуг методически не подкреплённым остаётся исследование оценки тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг. На уровне региона недостаточно проработан инструментарий разработки приоритетов стратегических направлений развития сферы услуг в русле индивидуального обслуживания на региональных рынках, позволяющий достичь максимально положительных социально-экономических эффектов для улучшения качества жизни граждан, а также с учётом индивидуальных потребностей лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В этом контексте диссертационное исследование Елисейевой А.А., посвященное обоснованию и разработке теоретических и методических подходов к исследованию формирования и развития региональных рынков персональных услуг, представляется крайне своевременным и актуальным, как в теоретическом, так и в практическом плане.

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

Содержащиеся в представленной работе положения, выводы и рекомендации в достаточной мере обоснованы, что обеспечено:

1) опорой на теоретический базис, включающий основные положения теории индивидуального обслуживания, теории инфраструктуры, теории инфраэкономики и теории региональных рынков;

2) применением комплекса научных методов и подходов, включая субъектно-ориентированный подход, методы статистического исследования – анализ данных, проведение выборки, группировка, а также индексный метод экономического анализа;

3) использованием представительных выборок, проверенных данных. В диссертационном исследовании использованы официальные данные и справочные материалы: Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации (Росстат), открытыми официальными статистическими данными реестра Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС), открытыми статистическими данными федеральной государственной информационной системы мониторинга деятельности МФЦ (ФГИС МДМ), информационно-аналитическими материалами официальных сайтов органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

*Достоверность* положений, выводов и рекомендаций диссертационного исследования обеспечивается:

1) корректным использованием разработанной автором методики анализа и оценки тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг и выделению на основе полученных результатов дифференцированных мер по регулированию региональных рынков персональных услуг на примере двадцати пяти субъектов РФ. Полученные автором научные данные не противоречат логике экономического развития регионов, а также результатам аналогичных исследований отечественных и зарубежных учёных, дополняя и развивая их;

2) апробацией положений, выводов и рекомендаций, полученных автором, на международных конференциях, прошедших в 18 городах, опубликованием основных положений диссертации в 8 рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК для опубликования результатов научных исследований (К1; К2). Полученные диссертантом результаты используются в практической деятельности Министерства экономики и территориального развития Свердловской области, Администрации Невьянского городского округа, Администрации городского округа Рефтинский, Администрации городского округа Верхотурский, в учебном процессе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет». Внедрение результатов исследования документально подтверждено справками, прилагаемыми к диссертационной работе.

### **Оценка структуры и содержания работы.**

Диссертация представляет собой целостную, логически последовательно выстроенную и структурно выдержанную непротиворечивую работу, в которой нашли отражение теоретические, методические и практические аспекты формирования и развития региональных рынков персональных услуг на примере двадцати пяти субъектов РФ, отобранных по обоснованным автором критериям.

Цель диссертационной работы определена автором как развитие теоретических и методических подходов к исследованию региональных рынков персональных услуг и разработке направлений их регулирования. Исходя из сформулированной цели исследования, диссертантом корректно сформулированы объект, предмет и задачи исследования, определившие структуру работы.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, раскрыта степень разработанности изучаемой научной проблемы, определены цель, объект, предмет и задачи диссертационной работы, выделены теоретическая, методологическая и информационная базы исследования, обозначены наиболее существенные результаты исследования, их научная новизна, обоснована теоретическая и практическая значимость результатов исследования, представлена информация об апробации работы (с. 4-12).

В первой главе автором проведен теоретический анализ научных публикаций по теме исследования, рассмотрены ключевые теоретические аспекты исследования регионального рынка персональных услуг, обоснована сущность понятия «персональная услуга» и его экономическое содержание, а

также идентифицированы факторы формирования и развития регионального рынка персональных услуг. На основе анализа существующих представлений об формировании регионального рынка персональных услуг, раскрыта теоретическая база проводимого исследования (с. 13-33), представлена авторская классификация персональных услуг (с. 49-59), выделены и охарактеризованы факторы формирования и развития регионального рынка персональных услуг (с. 62-72).

Проведенный диссертантом теоретический анализ позволил сделать вывод о том, что региональный рынок персональных услуг можно рассматривать как: 1) как совокупность объектов инфраструктуры, нацеленных на оказание персональных услуг населению; 2) как систему экономических отношений, возникающих между продавцами и потребителями персональных услуг, в результате функционирования которой формируется определённая социально-экономическая среда (персонализированная сервисная среда, ориентированная на потребителя персональных услуг), свойственная определённому региону; 3) в рамках субъектно-ориентированного подхода: субъектом персональной услуги всегда является конкретно взятый индивид, совокупность которых формирует спрос на персональные услуги, тогда как совокупность определенных видов экономической деятельности формирует их предложение; 4) как компонент регионального потребительского рынка, и конкретно его сегмента – регионального рынка услуг, объединяющего различные виды персональных услуг, классифицируемых по операционному признаку. Предлагаемый автором подход позволяет расширить научное представление о понятии регионального рынка персональных услуг в экономике сферы услуг.

В теоретической части исследования диссертантом рассмотрены также различные трактовки дефиниции «персональная услуга», позволившие сформировать авторское определение, сформирована классификация персональных услуг исходя из аспектов характеристики регионального рынка персональных услуг, а также выделена авторская группировка факторов его формирования и развития.

Во второй главе диссертантом через призму учёта характеристик персональной услуги проведен сравнительный анализ существующих методических подходов к оценке регионального потребительского рынка, регионального рынка услуг, на основе чего сформированы блоки показателей, предназначенные для анализа и оценки тенденций формирования и развития регионального рынка персональных услуг (с. 73-89), представлен алгоритм

предлагаемой методики (с. 90-92) с последовательным описанием каждого этапа исследования.

Сформулированный автором собственный методический подход к анализу и оценке тенденций формирования и развития регионального рынка персональных услуг с учетом ключевого критерия отбора субъектов РФ – показателя обеспеченности объектами и пунктами бытового обслуживания (с. 92) потребовал разнообразия применяемых инструментов анализа. В частности, авторский методический инструментарий предусматривает осуществление группировки по формуле Стерджесса (с. 93), расчет частных индексов, характеризующих отдельные аспекты развития регионального рынка персональных услуг с учетом перевода каждого показателя по формуле линейного масштабирования в безразмерные величины, и расчета интегрального показателя (с. 94-95). Предлагаемый диссертантом комплекс методов и инструментов позволяет решать сформулированные исследовательские задачи с позиций авторского подхода.

Авторский методический инструментарий апробирован в полной мере на примере двадцати пяти субъектов РФ, за период с 2014 года по 2022 год. Так, автором выделены следующие этапы исследования:

1. Оценка характера размещения объектов РРПУ (оценка показателей, позволяющих сформировать индекс предложения РРПУ) (с. 95-105).

2. Оценка характера востребованности персональных услуг (оценка показателей, позволяющих сформировать индекс спроса РРПУ) (с. 105-114).

3. Оценка вклада отдельных видов персональных услуг в формирование и развитие РРПУ (с. 115-145).

4. Оценка доступности сферы персональных услуг для лиц с ОВЗ (с. 146-156).

5. Оценка доступности сферы цифровых персональных услуг для населения (с. 157-170).

6. Расчет сводного индекса и его интерпретация (с. 171-178).

Использование автором индексного метода при анализе и оценке тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг (другими словами – интегральная методика) позволяет осуществить перевод в безразмерные величины рассматриваемые экономические показатели и сравнить несоизмеримые элементы региональных рынков персональных услуг; устанавливает связи и зависимости происходящих процессов на рынке. Также, стоит отметить, что данный метод позволяет

рассматривать региональные рынки персональных услуг с двух точек зрения: во-первых, происходит ориентация на сводный индекс, поскольку он характеризует уровень развития региональных рынков персональных услуг, т.е. по совокупности объема спроса на персональные услуги, объема предложения персональных услуг, и сбалансированного вклада различных видов персональных услуг в экономическое пространство региона. Во-вторых, стоит сказать, что сводный индекс рассчитывается из совокупности экономических показателей, характеризующих пять частных индексов региональных рынков персональных услуг (индекс предложения РРПУ, индекс спроса РРПУ, индексы развития РРПУ – «видовой, инклюзивный, цифровой»), что позволяет проанализировать структурные сдвиги и отследить отдельные тенденции, происходящие на региональных рынках персональных услуг в рамках данных индексов.

Кроме того, отдельные выводы автора подкреплены исследованием «фоновых показателей», так к примеру, «удельный вес бытовой услуги в общем стоимостном объеме оказанных бытовых услуг населению (%)» (стр. 121-123); «расходы на развитие адаптивной физической культуры и спорта» (стр. 150-151); «количество выданных технических средств реабилитации в РФ» (стр. 153); «количество подразделений МФЦ, осуществляющих передачу данных в ИС МДМ (ед.)», «количество выданных талонов на оказание услуг (ед.)», «среднее время ожидания в очереди по регионам России» (стр. 167-168), что позволяет выявить скрытые тенденции на региональных рынках персональных услуг.

В то же время, ценность полученных Елисеевой А.А. результатов заключается в оценке взаимосвязи рыночных детерминант: спрос, предложение, цена и вид персональных услуг, что помогает понять, как эти факторы влияют друг на друга и на общее состояние региональных рынков персональных услуг.

В третьей главе диссертационного исследования проведена системная оценка политики развития и регулирования региональных рынков персональных услуг. Автором исследованы общие тенденции развития сферы услуг в Российской Федерации (с. 179-180). Отмечена согласованность национальных проектов со сферой услуг (с. 181-182). Диссертантом проанализированы также основные отраслевые документы регионального уровня, определяющие условия долгосрочного развития регионального рынка персональных услуг (с. 183-191). С учетом полученных результатов оценки условий, определяющих долгосрочное развитие региональных рынков

персональных услуг, а также идентифицированных ключевых позиций, заложенных в анализируемых стратегических документах в контексте исследуемого предмета, автором разработана общая схема (с. 192).

Автором сформулированы дифференцированные меры по регулированию региональных рынков персональных услуг (с. 193-202) на основе полученных тенденций в результате апробации авторской методики во второй главе диссертационной работе.

Диссертант сумел выделить лучшие зарубежные практики регулирования регионального рынка персональных услуг и возможности их адаптации в России (с. 202-215).

Положительной оценки заслуживает высокий уровень наглядности представления полученных автором результатов, обеспеченный использованием схем, графиков, что повышает уровень восприятия информации.

В заключении приведены основные результаты диссертационного исследования и сформулированные автором выводы (с. 216-225).

Диссертация изложена на 267 страницах машинописного текста, включает список литературы из 342 наименований, имеет приложение, содержащие цифровые данные.

#### **Наиболее существенные результаты исследования и их научная новизна.**

Результаты диссертационного исследования А.А. Елисеевой обладают научной новизной, которые по своей значимости и обоснованности соответствуют уровню кандидатской диссертации.

1) Диссертантом уточнено содержание регионального рынка персональных услуг, который рассматривается как система предоставления услуг населению на определенной территории с учетом специфики региона. Вклад диссертанта заключается в представлении классификации персональных услуг, а также в исследовании факторов формирования и развития регионального рынка персональных услуг. Полученный результат соответствует п. 4.5 «Формирование и функционирование рынков услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика.

2) Диссертантом разработан методический подход к анализу и оценке тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг. Вклад диссертанта заключается в формировании

алгоритма, позволяющего оценивать региональный рынок персональных услуг в русле социально-экономической среды, способствующей улучшению качества жизни за счет удовлетворения индивидуальных запросов потребителей. Предложенный подход позволяет выявить тенденции развития региональных рынков персональных услуг учитывая, в том числе, и персональные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также цифровые персональные услуги. Полученный результат соответствует п. 4.5 «Формирование и функционирование рынков услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика.

3) По результатам апробации авторского методического инструментария А.А. Елисеевой осуществлена группировка субъектов Российской Федерации и выявлены дифференцированные меры регулирования региональных рынков персональных услуг, что несомненно способствует обеспечению социальной и экономической стабильности потребительского рынка и сферы услуг в целом. Полученный результат соответствует п. 4.16 «Политика регулирования и поддержки развития отраслей сферы услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика.

### **Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования.**

*Теоретическая значимость* результатов диссертационного исследования, полученных Елисеевой А. А., заключается в дополнении теории экономики сферы услуг в части разработки и применения комплексного теоретического подхода к исследованию регионального рынка персональных услуг. Предложенный диссертантом подход с учетом классификации персональных услуг и выделенных факторов формирования и развития регионального рынка персональных услуг укрепляет теоретический фундамент и расширяет аналитические возможности исследования региональных рынков услуг.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в возможности применения разработанных методик и результатов анализа для разработки отраслевых стратегий и программ развития сферы услуг региона в русле персонализации услуг. Результаты исследования являются значимыми для образовательных учреждений высшего и дополнительного образования, могут быть использованы при преподавании соответствующих дисциплин в рамках таких направлений подготовки, как «Экономика», «Сервис»,



«Гостиничное дело» и др.

### **Замечания и вопросы по диссертационной работе.**

В качестве дискуссионных положений диссертации можно отметить следующее.

1. В работе автор для раскрытия экономического содержания понятия «персональная услуга» рассматривает эволюционный аспект его развития (стр. 41-45). И тем самым автор выделяет три этапа: дореволюционный, советский (НЭП, индустриализация, советское социалистическое общество) и современный. Возможно стоило сформировать матрицу с четким указанием конкретного временного периода и критериев для наглядности отражения процесса формирования регионального рынка персональных услуг.

2. В работе представлена классификация персональных услуг, исходя из аспектов характеристики РРПУ (стр. 49). В то же время, автору стоило бы более детально обосновать выделенные критерии для классификации персональных услуг - в рамках каждой теории, составляющей комплексный теоретический подход к исследованию регионального рынка персональных услуг (так, к примеру, почему автор в рамках теории инфраэкономики рассматривает критерий насыщенности инфраструктурой в контексте цифровизации и подразделяет услуги на материальные персональные услуги, нематериальные персональные услуги и смешанные персональные услуги?).

3. Сформированный автором перечень используемых в авторской методике для анализа и оценки тенденций формирования и развития регионального рынка персональных услуг (стр. 88-89) не в полной мере отражает идентифицированные ей ранее – виды персональных услуг на основе операционного признака (стр. 51-59). В частности, не в полной мере нашли свое отражение медицинские и социально-медицинские услуги (например, телемедицинские услуги; услуги экстракорпорального оплодотворения семьям страдающим бесплодием и др.), а также туристские услуги (хотя безусловно выделены экономические показатели, характеризующие санаторно-курортные услуги на стр. 124-128). Расширение состава показателей и учёт за счет этого большего количества анализируемых видов персональных услуг, позволило бы автору существенно расширить представление об влиянии различных факторов на развитие региональных рынков персональных услуг; рассмотреть особенности соотношения спроса и

предложения на региональных рынках персональных услуг; региональной дифференциации региональных рынков персональных услуг.

4. Предложения диссертанта относительно направлений дифференциации мер регулирования региональных рынков персональных услуг, безусловно, имеют научное обоснование и практическую значимость (стр. 193-201). Однако они не сопровождаются прогнозными расчётами, демонстрирующими эффективность этих предложений в контексте влияния на экономическое развитие регионов и возможно можно будет автору рассмотреть этот вопрос в будущих научных работах.

5. Выделенные автором лучшие зарубежные практики регулирования регионального рынка персональных услуг и возможности их адаптации в России (стр. 202-215) являются результатом аналитического исследования автора, целесообразно было бы их представить в главе 2 диссертации и дополнить конкретными примерами, показывающими их адаптацию в рассматриваемых субъектах РФ.

Высказанные замечания не умаляют достоинств выполненной работы и не снижают научной ценности диссертационного исследования, они носят рекомендательный характер и могут служить основой для проведения дальнейших исследований.

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

Диссертационное исследование Елисеевой Александры Александровны представляет собой целостную и логически завершённую научно-квалификационную работу, в которой содержится решение значимой для экономики сферы услуг научной задачи, заключающейся в обосновании нового теоретико-методического подхода к комплексной оценке тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг. Работа носит концептуальный характер, содержит значимые методические разработки, базируется на достаточном числе исходных данных и корректно проведенных расчетов. Результаты диссертационного исследования имеют высокую теоретическую и практическую значимость.

По теме диссертации опубликовано 36 работ общим объемом 19,2 п. л., в том числе авторских 11,5 п. л. Из них 8 статей в изданиях, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук.

Диссертационная работа Елисейевой Александры Александровны «Формирование и развитие региональных рынков персональных услуг» по содержанию, научной новизне и степени апробации результатов соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, изложенным в Положении о присуждении учёных степеней (утв. Постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013), а её автор, Елисейева Александра Александровна, заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Официальный оппонент:

доктор экономических наук (специальность - 08.00.05), профессор, заведующий кафедрой экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**Г.А. Карпова**

Подпись руки заверяю

Начальник организационного управления

А.И. Ключка

« 27 » 08 20 24 г.

Полные сведения об официальном оппоненте:

Карпова Галина Алексеевна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Адрес: 191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А.

тел.: +7 (812) 458-97-63 доб. 3814, 3854

Адрес электронной почты: karpovaga@rambler.ru