



СИБИРСКИЙ  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

SIBERIAN  
FEDERAL  
UNIVERSITY

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

ОГАСУ ВО «Сибирский

федеральный университет»

Денис Сергеевич Гуц

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Сибирский федеральный университет»

660041, Красноярский край,  
г. Красноярск, проспект Свободный, д. 79  
телефон: (391) 244-82-13, тел./факс: (391) 244-86-25  
<http://www.sfu-kras.ru>, e-mail: [office@sfu-kras.ru](mailto:office@sfu-kras.ru)

ОКПО 02067876; ОГРН 1022402137460;  
ИНН/КПП 2463011853/246301001

«03» сентября 2024 г.

№ \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский федеральный университет» на диссертацию Усовой Натальи Витальевны на тему «Формирование и функционирование системы цифровых услуг на потребительских рынках», представленной на соискание учёной степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

**Актуальность темы диссертации.** Цифровизация сферы услуг, формируя новые сегменты услуг, трансформируя процессы их приобретения и потребления, представляет собой динамичный процесс, в ходе которого субъекты рыночных отношений сталкиваются с вызовами изменения бизнес-моделей, интеграции существующих систем, обработки больших данных и пр. В совокупности с разнообразием потребностей, предъявляемых на потребительском рынке, при развитии масштабов цифровизации процессов потребления, - это формирует необходимость новых подходов к функционированию бизнесов и их взаимодействий для создания служебной составляющей ценностного предложения.

Выработки эффективных организационно-управленческих решений требуют сформированные цифровой экономикой приоритетные направления развития бизнесов, в т.ч. разработка онлайн-платформ и приложений, персонализация и кастомизация предложения, вовлечённость потребителя, его обучение, использование потребительского опыта, совместное ценностное предложение и пр.

Развитие экономических механизмов предоставления услуг цифрового формата реализации в условиях платформенной основы взаимодействия

бизнесов и потребителей требует обоснования соответствующих их оценочных параметров и показателей. В качестве основных задач проводимой цифровой реформы платёжной инфраструктуры и внедрения цифрового рубля определяется обеспечение беспшовное взаимодействие цифровых сервисов бизнеса и государства, что при снижении стоимости и повышении скорости проведения операций формирует условия повышения эффективности деятельности хозяйствующих субъектов и развития экономики.

Выступая связующим звеном производства и потребления, в условиях усиления неценовых форм конкуренции, цифровизации потребительских решений и стремления бизнесов к использованию ресурсов новых эффективных форм взаимодействий, потребительский рынок является экономическим пространством создания новых ценностных предложений на основе развития услуг и цифровых сервисов их оказания. Это определяет необходимость развития теоретико-методологических основ цифровой трансформации сферы услуг, в том числе в аспектах развития системы цифровых услуг на потребительских рынках, формирует востребованность разработки методических подходов и оценочного инструментария их исследования для обоснования направлений развития.

Изучение формирующихся тенденций и изменений, происходящих на потребительском рынке в условиях цифровизации, процессы трансформации его служебной составляющей, в т.ч. формирование системы цифровых услуг, требуют детального исследования, что определяет актуальность темы диссертации Н.В. Усовой.

**Общая оценка диссертации.** Основные научные положения, выводы и результаты докторской диссертации Н.В. Усовой сфокусированы на приращении теоретико-методологических основ формирования системы цифровых услуг на потребительских рынках и разработке инструментария, позволяющего оценить и выявить приоритетные направления её развития и функционирования.

Поставленная цель и определённые для её реализации задачи позволили соискателю представить структурированное в логике авторского суждения о проблеме диссертационное исследование, состоящее из введения, пяти глав, заключения, списка литературы из 416 наименований. Общий объём диссертации составляет 388 страниц, включая 48 таблиц и 63 рисунка и 12 приложений.

Во введении диссертации обоснована актуальность выбранной темы исследования, раскрыта степень научной разработанности проблематики диссертации, сформулированы объект, предмет, цель и задачи исследования, представлены положения и результаты, в т.ч. научной новизны, определены теоретическая и практическая значимость диссертации. (с.4-14).

В первой главе «Теоретические аспекты исследования системы цифровых услуг на потребительских рынках» (с.15-116) соискателем систематизированы этапы научно-технического прогресса (с.26), особенности научно-технических революций и исследована эволюция технологических укладов, что позволило выделить этапы развития экономики с точки зрения

изменения роли человека в производственном процессе (с.37-39). Исследуя подходы к определению категории «цифровая экономика» (с.47), её существенные характеристики и систематизируя этапы развития, автор предлагает собственный подход к содержательному определению категории «цифровая экономика», на основе чего предлагает её концептуальную и расширенную модели (с.66). Определяя значимость цифровых услуг в развитии цифровой экономики, соискатель формулирует определение цифровой услуга (с.87), предлагает подходы к определению и трактовки категорий «система цифровых услуг» (с.100; рис.14 с.101), «цифровая экосистема» (с.113). Характеризуя через ряд понятий, процессов и взаимосвязей систему цифровых услуг соискатель представляет её структуру (с.103), предлагает классификации цифровых услуг (приложение А) и рынков цифровых услуг (с.105-106; приложение Б).

Во второй главе «Методологические положения формирования и функционирования системы цифровых услуг на потребительских рынках» (с.117-167) исследуя этапы развития системы цифровых услуг, в т.ч. на потребительском рынке, автор представляет оригинальную модель места потребителя в цифровом пространстве (с.129). Исследуя функции государства в развитии системы цифровых услуг, автор определяет направления её развития на потребительских рынках (табл.15 с.133). Применяя принципы синергетического методологического подхода к исследованию системы цифровых услуг, автор рассматривает её в аспектах управления открытыми нелинейными самоорганизующимися системами (рис.18 с.145; с.146-147), предлагает совокупность показателей оценки синергетического эффекта системы цифровых услуг (с.150-153). Формулируя определение потенциала рынка цифровых услуг, исследуя его генезис (с.158), автор классифицирует факторы-потенциалы, влияющие на потенциал рынка цифровых услуг (рис.20 с.160; табл.21 с.161), что позволяет формировать направления развития цифровых услуг на разных рыночных уровнях.

В третьей главе «Методические подходы к оценке формирования и функционирования системы цифровых услуг на потребительских рынках» (с.168-202) предложен механизм развития цифровых услуг на потребительском рынке (рис.22 с.175) и авторские методические решения, в т.ч.: методика оценки уровня развития рынка цифровых услуг (рис.24 с.181-188), методика анализа рынка цифровых услуг розничной торговли (рис.25 с.189) и методика оценки уровня развития рынка цифровых финансовых услуг (с.190-194). Результаты комплексного применения предлагаемых методик позволяют идентифицировать модель формирования и функционирования системы цифровых услуг на потребительских рынках (из ряда моделей выделенных автором) в характеристиках сочетания онлайн и офлайн пространств и, соответствующих им, параметрах потребительского рынка (табл.25 с.198).

В четвёртой главе «Эмпирическое исследование процессов формирования и функционирования системы цифровых услуг на потребительских рынках» (с.203-258), посредством применения методологических подходов и методического инструментария диссертации,

проведён комплексный анализ тенденций (с.203-209) и синергетического эффекта развития системы цифровых услуг (рис.31), оценка развития цифровых финансовых услуг на потребительских рынках, а также диагностика развития системы цифровых услуг розничной торговли. Это позволило определить тип модели системы цифровых услуг на потребительских рынках, построенной автором на основе данных ряда федеральных округов РФ (рис.53). Проведённая апробация разработанного автором методического инструментария дифференцировала развитие цифровых услуг в разрезе исследуемых федеральных округов.

В пятой главе «Стратегические ориентиры развития системы цифровых услуг на потребительских рынках», соискатель, на основе выявления приоритетных аспектов для участников региональных рынков цифровых услуг (с.259-260) и обобщения задач проектов программы «Цифровая экономика РФ» (с.263), определил содержание категории «зрелость региональных рынков цифровых услуг» (с.265), обобщил её уровни (с.266) и непосредственно этапы проведения (рис.54 с.267). Это позволило провести комплексную её оценку (табл.44 с.276), подкреплённую выводами авторской аргументации. Изучая нормативно-правовые основы функционирования рынка цифровых услуг (табл.45 с.280), автор обобщает ключевые тренды его развития, и выделяет необходимые направления деятельности органов власти РФ (с.286-288; табл.47 с.289). В рамках главы автор рассматривает возможности развития системы цифровых услуг на основе внедрения и использования цифрового рубля, определяя приоритетные направления интенсивного развития исследуемого рынка (с.298-299).

В заключении соискателем обобщены выводы и полученные в соответствии с поставленными целью и задачами результаты диссертации (с.300-310).

Приложения к диссертации включают материалы, необходимые для детализации пунктов новизны и дополнения текста диссертации (с.360-388). Автореферат диссертации соответствует содержанию диссертации и полностью отражает её положения.

#### **Степень обоснованности выдвигаемых научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Обоснованность выдвигаемых научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации подтверждается применением общенаучных подходов и методов научного познания, выбором релевантного методического инструментария; корректной обработкой большого объёма теоретического и эмпирического материала; разнообразием методов и объёмом аналитических исследований и обоснованным обобщением их результатов; внедрением данных результатов в практику главного эмиссионного и денежно-кредитного регулятора страны, органов публичной власти и других участников потребительского рынка.

Диссертация характеризуется корректной постановкой цели и задач исследования, доказательной логикой построения и изложения материала, подтверждением выдвигаемых утверждений фундаментальными

экономическими трудами, использованием официальной информации и статистических данных. Информационную базу исследования составили документы и данные Аналитического центра НАФИ, Всемирного экономического форума, Всемирного банка, Института национальных проектов, Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), Всемирной организации интеллектуальной собственности, Правительства РФ, Министерства промышленности и торговли РФ, Министерства экономического развития РФ, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства науки и высшего образования РФ, Центрального банка Российской Федерации, Федеральной службы государственной статистики, АНО «Координационный центр национального домена сети Интернет», НИУ «Высшая школа экономики», Дальневосточного фонда высоких технологий, «СберИндекса», аналитической компании Data Insight, материалы статистических сборников, монографий, научных и научно-практических конференций и семинаров, периодической печати, сайтов сети Интернет и др.

Проработка теоретических, методологических, методических и прикладных аспектов изучаемой проблематики, проверка полученной информации и обоснованность выдвигаемых утверждений подтверждается применением результатов исследования в деятельности Государственной думы Федерального собрания РФ, Министерства экономического развития Челябинской области, Законодательного собрания Свердловской области, Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации, ряда хозяйствующих субъектов рынка цифровых услуг, а также представлением результатов исследования на международных и всероссийских научно-практических конференциях и форумах (2020 - 2023).

По теме исследования опубликовано 59 работ общим объёмом 79,9 п. л. (авт. – 52,7 п.л.), из них 19 статей в изданиях, входящих в перечень ВАК, авторская монография и разделы в трёх коллективных монографиях, что подтверждает достаточный масштаб представления результатов исследования в научном сообществе.

**Основные научные результаты, их новизна и значимость.** В качестве основных результатов Н.В. Усовой в диссертации:

1. Разработаны, базирующиеся на теориях циклического развития, цифровой экономики и сферы услуг, теоретические основы исследования системы цифровых услуг, комплексное применение которых с учётом современных векторов научно-технического прогресса и трансформации технологических укладов, позволило предложить модели цифровой экономики, трактовку содержания понятий «цифровая услуга», «система цифровых услуг», «рынок цифровых услуг»; теоретическое обоснование содержания цифровых услуг, структуры системы цифровых услуг и их рынков, разработать классификации цифровых услуг и рынков цифровых услуг.

2. Предложен методологический подход к формированию и функционированию системы цифровых услуг на потребительских рынках в условиях трансформации отраслей экономики и создания новых сегментов

рынков услуг, отличающийся учётом специфики текущего технологического уклада, применением синергетического и факторного подходов к развитию сферы услуг и исследованию потенциала рынка цифровых услуг, что в совокупности позволило оценить величину синергетического эффекта развития системы цифровых услуг на потребительских рынках, а также выявить факторы, оказывающие сдерживающее/усиливающее влияние на их развитие.

3. Предложены к использованию в экономической науке и практике оригинальные методические подходы оценки формирования и функционирования системы цифровых услуг на потребительских рынках, основанные на авторских моделях и механизме развития системы цифровых услуг, которые при применении разработанной совокупности показателей цифровизации, позволяют учитывать вовлеченность в цифровое пространство участников рынка, уровень развитости цифровых технологий в национальной экономике, лояльность потребителей и уровень безопасности в процессе приобретения и потребления цифровых услуг и определяют направления дифференцированного, организационно-экономического регулирования с целью повышения эффектов развития цифровых услуг, в т.ч. на основе внедрения цифрового рубля.

4. Разработаны, обоснованы и апробированы, основанные на факторном и синергетическом подходах, методика анализа рынка цифровых услуг розничной торговли и методика оценки уровня развития рынка цифровых финансовых услуг. Это позволило выявить динамику изменения синергетического эффекта и эмпирически обосновать авторскую модель развития системы цифровых услуг на потребительских рынках, осуществить ранжирование федеральных округов РФ по степени их вклада в развитие национальной системы цифровых услуг.

5. Сформированы концептуальные направления развития системы цифровых услуг на потребительских рынках, повышения её конкурентоспособности и устойчивости на основе внедрения и использования цифрового рубля, детализированные в разработанном комплексе мер и практических рекомендаций, включающих дорожную карту развития цифровых услуг среднесрочной перспективы и формирования их системы на основе учёта интересов участников соответствующих платформенных взаимодействий.

#### **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.**

Полученные Усовой Н.В. в ходе выполнения диссертации научные результаты и выводы, могут быть использованы научно-исследовательскими и аналитическими центрами, органами власти и институтами развития экономики в качестве теоретико-методологических и методических основ при разработке документов стратегического и оперативного планирования, программ и дорожных карт реализации задач для достижения целей национального развития, цифровизации сферы услуг, а также комплексной оценки платформенных взаимодействий бизнес-среды. Предлагаемые автором

концептуальные положения и направления развития системы цифровых услуг на основе цифрового рубля позволят органам государственного управления решить ряд задач, среди которых, - обеспечение развития системы цифровых услуг на потребительских рынках, рост макроэкономических показателей и повышение уровня конкурентоспособности национальной экономики в условиях глобальных вызовов.

Результаты диссертации актуальны и востребованы для субъектов РФ, формирующих стратегии развития кооперационно-сетевых платформенных взаимодействий, а также при разработке и реализации перспективных инструментов поддержки агентов региональной экономики.

Результаты диссертации в области инструментов цифровой сервитизации экономики, целесообразно учитывать для определения направлений развития хозяйствующих субъектов реального сектора экономики и некоммерческих организаций при разработке стандартов оказания цифровых услуг для развития лучших ценностных предложений и эффективных бизнес-моделей их формирования в целях укрепления рыночных позиций на высококонкурентных рынках.

Полученные результаты могут быть использованы в учебном процессе высших учебных заведений РФ по дисциплинам основных и дополнительных образовательных программ экономических специальностей и направлений, в частности, в преподавании дисциплин, затрагивающих вопросы экономики сферы услуг, цифровой сервитизации, сетевых взаимодействий, а также при проведении семинаров и экспертных сессий для представителей бизнес-структур.

#### **Дискуссионные пожелания и замечания по диссертации.**

1. Часть материалов и аналитики диссертации сделана включая 2020 г., по отдельным разделам диссертационной работы – 2021 г. Однако, с 2022 г. ситуация для российского рынка существенно изменилась, и уже третий год национальная экономика работает в этом поле. За этот период, большинство направлений востребованных программных цифровых продуктов разработаны и внедрены российскими компаниями. Это определяет постоянно нарастающие возможности более точно учитывать запросы заказчиков и потребителей, ускорение процесса разработки и адаптации новых и новых видов услуг, в т.ч. цифровых форматов, активное распространение разработок в аналогичных бизнесах, соответственное формирование российских стандартных требований к разработке и внедрению этих цифровых продуктов. Требуется пояснения позиция автора к этому.

2. Важнейшим направлением цифровизации, стала сервитизация, как актуальный отклик партнёров по бизнес-модели на запросы организаций-участников. Сервитизация и её цифровое сопровождение как массовое технологическое явление современного бизнеса находит своё развитие во всех отраслях экономики и социальной сферы. Было бы дополнительным достижением, если бы это направление нашло своё отражение в диссертационном исследовании, т.к. видится проявленной сопряженность

аспектов указанного вектора развития современной экономики и положений исследования автора.

3. Цифровизация и цифровые услуги в основах своего формирования и развития неразрывно связаны с теорией Индустрии 4.0. Стоило бы выделить и понимание этого процесса в подходах конвергентной концепции *цифровой индустриализации* и *индустриальной цифровизации*, которую с 2020 года развивает Китайская академия информационных и коммуникационных технологий (China Academy of Information and Communications Technology, CAICT). Как это проявляется в подходе, реализуемом в исследовании соискателя?

4. В исследовании достаточно активно развивается подход, что цифровые услуги имеют свойства быстро распространяться в т.ч. в различных средах и отдельных подразделениях предприятий и организаций. Стоило бы дополнить некоторые продолжения этого исследования и показать, как и почему проявляется прирастающий эффект от использования и научения на массовом пользовании цифровых услуг.

5. В работе автор трактует как новые те факторы, которые стали уже весьма традиционными, в частности указывает на «...возможности приобретения цифровой услуги в любое время и вне зависимости от типа устройства, используемого для выхода в сеть Интернет» (с.138). «...усовершенствуются различные инструменты коммуникационной политики, позволяющие выстроить взаимоотношения с потребителем и донести необходимую информацию..» (с.140), «...учитывать вовлеченность в цифровое пространство участников рынка» (с.12). В то же время, диссертант обходит вниманием детального исследования актуальные, обеспечивающие конкурентоспособность и меняющие схемы генерации прибыли, стремления бизнесов к включенности покупателя и партнёров в создание стоимости, к изучению потребительского опыта, которые выступают причинами зарождения новых цифровых услуг, являются причиной для трансформации бизнес-моделей хозяйствующих субъектов и развития в них служебной составляющей.

6. Видится не вполне соответствующей своему заявленному названию предложенная автором «Модель формирования цифровой экономики с учётом секторального аспекта» (с.139). Разработка воспринимается как некие общие этапы работы правительства и отраслевых министерств. В самом тексте работы описания содержательного наполнения заявленной модели относительно субъектов, механизмов, инструментов поддержки и стимулирования развития драйверов экосистем и др. решений национальной экономики экосистемных платформенных взаимодействий не приводится.

7. Автор справедливо замечает необходимость учёта секторального аспекта цифровой трансформации и отмечает формирование новых сегментов рынков цифровых услуг. Однако, делая акцент на том, что разработка ряда стратегических и *цифровых программных документов* (авт.) будет активно развивать систему цифровых услуг, автор не приводит результатов и материалов изучения взаимодействий бизнес-партнеров одного и/или разных секторов экономики и других участников экосистем в целях формирования



большей ценности для потребителя, тогда как именно это рассматривается в качестве основ и перехода услуг в цифровой формат, и зарождения новых видов цифровых услуг. Исследований параметров и показателей оценки такого рода моделей совместного ценностного предложения (которое, по сути, формируется гибким комплексом цифровых услуг), в работе не наблюдается.

8. Требуется пояснения весьма непродолжительный для обсуждения результатов исследования, выполняемого в целях подготовки докторской диссертации, период конференций 2020-2023 г.г. Также отметим, что соискатель не указывает ни в тексте введения, ни в тексте автореферата названий конференций, а также наличие актов внедрения, что несколько ограничивает полноту оценки апробации результатов.

Однако, актуальность темы диссертационного исследования и качество выполнения работы, формирует мнение о востребованности его результатов и определяет широкое поле научного обсуждения. Высказанные замечания, являясь предметом дискуссий, не снижают значимости и состоятельности представленной Усовой Н.В. диссертации.

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

Диссертация Усовой Натальи Витальевны на тему «Формирование и функционирование системы цифровых услуг на потребительских рынках» представляет собой законченное, самостоятельное и оригинальное научно-квалификационное исследование, в котором предложены новые научно-обоснованные теоретико-методологические положения и прикладные экономические решения в области формирования и развития цифровых услуг, как приоритетного направления функционирования потребительских рынков национальной экономики. В диссертации разработаны положения авторского подхода к исследованию и регулированию рынков цифровых услуг, в целом системы цифровых услуг национальной экономики, позволившего обосновать ключевую роль цифровой сервитизации для дальнейшего эффективного развития страны и её регионов.

Диссертация, выполненная Н.В. Усовой, отличается логичным изложением, содержит новые научные результаты и положения, свидетельствующие о личном вкладе соискателя в теорию, методологию и практику экономики сферы услуг. Публикации и автореферат в полной мере отражают содержание научных положений диссертации.

Цель, задачи и содержание диссертации соответствуют п. 4.1 «Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг», п. 4.5 «Формирование и функционирование рынков услуг» и п. 4.16 «Политика регулирования и поддержки развития отраслей сферы услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Представленная к защите на соискание учёной степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) диссертация на тему «Формирование и

функционирование системы цифровых услуг на потребительских рынках», соответствует требованиям п.п. 9-11, 13-14 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (в ред. От 18.03.2023г.), а её автор – Усова Наталья Витальевна – заслуживает присуждения учёной степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Отзыв подготовили:

профессор кафедры Торгового дела и маркетинга Института торговли и сферы услуг ФГБОУ ВО «Сибирский федеральный университет» –  
Куимов Василий Васильевич, доктор экономических наук, профессор 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством

профессор кафедры Торгового дела и маркетинга Института торговли и сферы услуг ФГБОУ ВО «Сибирский федеральный университет» –  
Щербенко Ева Владиславовна, доктор экономических наук, доцент 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством

Диссертация и отзыв обсуждены и одобрены на заседании кафедры Торгового дела и маркетинга Института торговли и сферы услуг Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский федеральный университет» (протокол № 1 от 02 сентября 2024 г.). На заседании присутствовало 33 чел. Результаты голосования: «за» – 33 чел., «против» – 0 чел., «воздержалось» – 0 чел.

Заведующий кафедрой  
Торгового дела и маркетинга  
Института торговли и сферы услуг  
ФГАОУ ВО «Сибирский  
федеральный университет»,  
доктор экономических наук,  
профессор

Сулова  
Юлия Юрьевна

Подпись Ю.Ю. Суловой,  
Заверяю:

Научная специальность лиц, подготовивших отзыв: 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

Научная специальность лица, подписавшего отзыв : 08.00.01 – Экономическая теория

**Сведения о ведущей организации:**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Сибирский федеральный университет»,  
ФГАОУ ВО «СФУ»,

Адрес: 660041, г.Красноярск, пр.Свободный, 79,

Телефон: +7(391) 244-86-25, e-mail: [rector@sfu-kras.ru](mailto:rector@sfu-kras.ru)

