

Отзыв официального оппонента

доктора экономических наук, профессора РАН, член-корреспондента РАН,
заместителя директора по науке ФГБУН Институт экономики УрО РАН
Акбердиной Виктории Викторовны на диссертационную работу Двоянова Сер-
гея Владимировича «Инструментарий планирования и оценки эффективности сервис-
ной трансформации производственного предприятия», представленную на соискание
ученой степени кандидата экономических наук по специальности
5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика промышленности)

Актуальность темы диссертационной работы

Сервитизация, термин, получивший значительную известность в последние годы, стала важнейшей стратегией для производственных предприятий, стремящихся повысить свою конкурентоспособность в быстро меняющейся и постоянно развивающейся среде современного бизнеса. Стратегический сдвиг знаменует собой отход от традиционной бизнес-модели, ориентированной на продукт, и подчеркивает интеграцию услуг в предложения предприятий. В мире, характеризующемся интенсивной цифровизацией производственных систем, императивами устойчивого развития и продолжающимся расширением сектора услуг, сервитизация представляет собой убедительную возможность для бизнеса оставаться актуальным и конкурентоспособным. Одной из основных причин, по которой сервитизация стала значимой темой для промышленного бизнеса, является ее потенциал способствовать диверсификации. Дополняя свои продуктовые линейки услугами, которые удовлетворяют меняющиеся потребности и предпочтения клиентов, предприятия могут отличаться от конкурентов. Такая диверсификация не только расширяет охват компании на рынке, но и снижает ее зависимость от единого потока доходов, тем самым снижая риски, связанные с колебаниями рынка и экономическими спадами.

Более того, сервитизация служит катализатором привлечения дополнительных инвестиций. Инвесторы все чаще отдают предпочтение предприятиям, демонстрирующим адаптивность и инновации. Способность обеспечить сервисную трансформацию позволяет предприятиям продемонстрировать свой дальновидный подход и приверженность обеспечению целостной ценности для клиентов. В свою очередь, это делает их более привлекательными для инвесторов, ищущих возможности с потенциалом роста и долгосрочной устойчивостью. Инвестиции, привлеченные посредством сервитизации, могут быть направлены на исследования и разработки, улучшение инфраструктуры и привлечение талантов, что еще больше повысит способность предприятий к инновациям и развитию. Еще одним важным аспектом сервитизации является ее роль в расширении научно-технического и инновационного потенциала предприятия. По

мере того, как компании переходят к моделям, ориентированным на услуги, им необходимо инвестировать в новые технологии и навыки, что требует повышенного внимания к исследованиям и разработкам, развитию культуры инноваций и постоянному учету новых тенденций.

Таким образом, тема диссертационного исследования С. В. Дворянова является актуальной, поскольку планирование и оценка эффективности сервисной трансформации являются неотъемлемой частью реализации перечисленных преимуществ. Организованный, стратегический подход к сервитизации гарантирует эффективное распределение ресурсов компании, минимизации потенциальных рисков и максимизации прибыли. Благодаря тщательному планированию предприятия могут определить наиболее подходящие предложения услуг, адаптировать их к потребностям рынка и привести их в соответствие со своей основной деятельностью. Оценка эффективности трансформации услуг обеспечивает петлю обратной связи, которая позволяет компаниям постоянно совершенствовать свои стратегии. Отслеживая ключевые показатели эффективности, компании могут оценить влияние своих усилий по предоставлению услуг, определить области для улучшения и адаптироваться к меняющейся динамике рынка. Такой адаптивный подход гарантирует, что предприятия сохранят гибкость и оперативность, а это жизненно важные качества в быстро меняющейся бизнес-среде.

Научная новизна положений, выводов и рекомендаций исследования

Результаты, полученные С. В. Дворяновым и представленные в диссертационной работе и автореферате, содержат элементы научной новизны, которые по своей значимости и обоснованности соответствуют уровню кандидатской диссертации. К таким результатам можно отнести:

1. Развита теоретические аспекты планирования и оценки эффективности сервисной трансформации производственного предприятия за счет уточнения понятий сервитизация, сервисная трансформация, внутренняя сервитизация, отличающихся от известных описанием изменений в структуре ресурсов и процессов предприятий производственного сектора вследствие предоставления базовых, промежуточных и продвинутых услуг.

Автор вносит вклад в теоретическое понимание планирования и оценки эффективности трансформации услуг на производственных предприятиях (стр. 29, 37-39). Одним из ключевых положений является уточнение и разъяснение нескольких фундаментальных концепций, связанных с сервитизацией, трансформацией услуг и внутренней сервитизацией, которые предлагают более детальное и точное понимание процесса преобразований в производственном секторе (стр. 48-55). Дифференциация сервитизации на три отдельных уровня — уровень предприятия, уровень цепочки поставок и уровень отрасли, позволяет получить более полное и целостное представление о том,

как трансформация услуг может проникнуть во всю цепочку создания стоимости производства (стр. 64-67). Автор при этом признает, что последствия и показатели эффективности сервитизации могут значительно различаться в зависимости от уровня внедрения, что проявляется в виде парадоксов на уровне предприятия (стр. 66-67).

2. Разработан методический подход к анализу финансовой эффективности сервисной трансформации на производственных предприятиях.

Основная идея подхода заключается в его способности обеспечить структурированную и систематическую основу для анализа сложного процесса трансформации услуг, с учетом размера и эффективности предприятий, а также глубины достигнутой ими сервитизации (стр. 101-102). По своей сути этот подход предполагает первоначальную классификацию предприятий на основе двух важнейших параметров: их размера и уровня финансовой эффективности. Классификация является ключевым шагом, поскольку она демонстрирует, что предприятия различаются по своим ресурсным возможностям, оперативному охвату и общей эффективности. Вторым важным аспектом подхода является разделение услуг на три отдельные категории: базовые, промежуточные и продвинутые, что отражает многогранный характер сервитизации в производстве (стр. 103-106). Базовые услуги включают в себя основные предложения услуг, которые обычно связаны с продуктом. Промежуточные услуги представляют собой более глубокий уровень интеграции, предполагающий более комплексную поддержку и сотрудничество с клиентами. Передовые услуги находятся на переднем крае, включая цифровые решения, механизмы распределения рисков и переход от продаж продуктов к услугам, ориентированным на результат.

3. Предложена методика анализа влияния социальных факторов сервитизации в промышленности на общую финансовую результативность предприятия.

Методика позволяет провести анализ влияния социальных факторов на финансовые показатели предприятий, подвергающихся сервитизации, представляет собой шаг в понимании сложной взаимосвязи между отношениями и поведением рабочей силы и общей эффективностью предоставляемых промышленных услуг (стр. 107-113). Автор исследует влияние различных факторов, таких как удовлетворенность, вовлеченность, автономия, инновации, склонность к риску и ориентация на сервисную ориентированность, а также того, как она в совокупности формирует результаты сервисной трансформации. Отличительной особенностью данной методики является использование специально разработанной автором структурированной анкеты (материалы анкеты вынесены автором в Приложение Е, стр. 218-222), что позволяет систематически и глубоко исследовать социальную динамику внутри предприятия, предлагая ценную информацию о различных аспектах вовлеченности сотрудников и их последующем влиянии на результаты, связанные с обслуживанием. В процессе апробации создается многоуровневая диаграмма (стр. 112), которая визуально представляет сложное взаимодействие между социальной средой и финансовыми показателями. Автор показывает, что сервитизация связана не только с технологическими достижениями

или эксплуатационными изменениями; она в равной степени касается людей, их отношения и участия. Компании могут оценить свою рабочую силу, выявить сильные и слабые стороны социальной среды и разработать стратегии, позволяющие извлечь выгоду из этой информации.

4. Разработан механизм планирования и оценки эффективности сервисной трансформации на производственном предприятии.

Механизм планирования и оценки эффективности сервисной трансформации на производственных предприятиях представляет собой авторский подход к сопровождению предприятий в сложном процессе перехода к сервитизации (стр. 119-139). Систематический подход к пониманию и оптимизации различных аспектов трансформации услуг необходим для выявления и измерения уровня развития ключевых направлений стратегического анализа (стр. 136). Автор показывает, что путь к сервитизации, который непосредственно представляет собой сервисную трансформацию, может различаться на разных предприятиях. Механизм дает предприятиям возможность адаптировать свои стратегии трансформации к своим уникальным обстоятельствам и потребностям. Механизм вводит структурные показатели, которые измеряют изменения в производительности труда в результате перераспределения ресурсов между производством и услугами. Распределение ресурсов внутри производственного предприятия может существенно повлиять на эффективность сервисной трансформации (стр. 142-152). Используя структурные индикаторы, предприятия могут визуализировать и количественно оценивать последствия такого перераспределения ресурсов. Механизм обеспечивает гибкость выбора наиболее подходящего подхода в зависимости от обстоятельств конкретного предприятия, что имеет решающее значение в эпоху, характеризующуюся постоянными изменениями и развивающейся динамикой рынка.

Обоснованность и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций

Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций обеспечивается:

- обоснованностью исходной концепции исследования, непротиворечивостью полученных результатов с известными научными теориями;
- корректным применением общенаучных и специальных методов исследования, включая системный подход, методы экспертных оценок, статистические методы, логико-структурный и экономический анализ;
- использованием многочисленных трудов отечественных и зарубежных авторов в области организации работ по развитию промышленных услуг, сервитизации, сервисной трансформации, оценки эффективности промышленного аутсорсинга, структурной трансформации мировой экономики под влиянием технологических изменений (список источников составляет 206 наименований);

- обсуждением и одобрением основных положений исследования на 9 международных научно-практических конференциях;
- положительной апробацией результатов в практической деятельности промышленных предприятий Среднеуральский медеплавильный завод и Уральский дизель-моторный завод, о чем имеются акты внедрения;
- публикацией основных научных результатов в 13 работах, в том числе в 4 изданиях, рекомендованных ВАК.

В целом теоретические положения и практические рекомендации, выдвинутые автором, носят аргументированный характер, часть результатов получена впервые.

Оценка содержания диссертационной работы, ее завершенность

Диссертационное исследование состоит из введения, трех глав и заключения, восьми приложений. Библиографический список из 206 наименований. Диссертация изложена на 180 страницах машинописного текста, содержит 21 рисунок и 26 таблиц.

В первой главе *«Теоретические и концептуальные аспекты сервисной трансформации производственного сектора и ее роль в обеспечении экономического роста»* автор показывает, что сервитизация стала жизненно важной стратегией для современных предприятий, стремящихся обеспечить свою конкурентоспособность. Изучая концепцию структурной трансформации, автор предлагает понимание современных проблем и потенциальных траекторий развития, которые могут направить экономику к росту. Он признает, что макро- и микроэкономические уровни переплетены, и любое всестороннее понимание этих концепций должно учитывать их влияние на обоих уровнях (стр. 12-16).

Обзор исследований позволил автору заключить, что внедрив системную сервитизацию и реализуя ее стратегически, предприятия могут обеспечить устойчивый рост и успех в динамичном и конкурентном мире современного бизнеса (стр. 24-28). Приведены ключевые определения сервис-доминирующей логики (стр. 29-31), сервитизации и сервисной трансформации (стр. 37), отдельное внимание уделено феномену цифровой сервитизации (стр. 38). Структурная трансформация промышленности обеспечивает диверсификацию, привлекает инвестиции и способствует инновациям – все это имеет решающее значение для процветания в сегодняшней деловой среде. Анализируя концептуальную взаимосвязь сервитизации и эффективности производства автор оперирует понятием ценностного предложения (стр. 62-64), а также исследует вопросы классификации сервитизации на базовую, промежуточную и продвинутую, внешнюю и внутреннюю (стр. 47-52). Отдельное внимание уделяется теоретическим аспектам планирования и в результате предлагается теоретический подход (стр. 65). Автор классифицирует отрасли в зависимости от степени развития услуг, различая первичный, последовательный и индуцированный секторы, тем самым открывая путь к пониманию теоретических основ и методов, которые влияют на эффективность, результативность и результаты трансформации услуг на производственных предприятиях.

Во второй главе *«Исследование методических аспектов и практики сервисной трансформации промышленности в России и за рубежом и оценки ее социально-экономической эффективности»* представлены несколько эмпирических исследований, базирующихся на авторских подходах, показывающих вклад сервисной трансформации в результативность компаний на качественном и количественном уровне. Показано, что эволюция промышленности и сопутствующие структурные преобразования по своей сути переплетаются с сервитизацией. Сервитизация способствует расширению возможностей предприятия за счет стратегического предложения как продуктов, так и услуг. Она действует как катализатор повышения эффективности потоков доходов, укрепления лояльности клиентов, повышения операционной эффективности и повышения эффективности общества (стр. 73-78). Следовательно, это способствует увеличению добавленной стоимости промышленной продукции в секторе, что в конечном итоге повышает конкурентоспособность различных отраслей промышленности.

На примере кейс-стади четырех промышленных предприятий показано, что направление ценностных предложений в сфере сервитизации зависит от принципов специализации и обмена в сочетании с индивидуализацией продуктов и возможностями сотрудничества производителей и потребителей в экосистемах услуг (стр. 79-93). Изучаются концептуальные аспекты планирования и оценки экономической эффективности трансформации услуг, уделяется особое внимание возникновению систем продуктов и услуг на нескольких уровнях, от промышленности до цепочек поставок и предприятий.

В исследовании анализируется влияние сервитизации, трансформации услуг и динамики финансовых показателей. На основе регрессионного анализа показывается умеренный вклад сервитизации в результативность производства (стр. 96-100), а затем на основе кластерного анализа изучаются различия в паттернах сервитизации между предприятиями машиностроительного сектора, дифференцированных по финансовым показателям и доле рынка (стр. 101-106). В завершении третьей главы исследуются социальные аспекты сервитизации на основе структурированного опроса сотрудников производственных компаний (стр. 107-113). Эмпирические выводы автора получены из анализа статистических данных и тематических исследований и станут интересным материалом для компаний, стремящихся встать на путь сервисной трансформации, помогут разработать ценностные предложения в перспективных областях и создать прочную основу для будущего производственных предприятий.

В третьей главе *«Разработка инструментов планирования и оценки эффективности сервисной трансформации на производственном предприятии»* исследования автор показывает, что эффективное планирование и оценка сервисной трансформации являются незаменимыми инструментами в реализации конкурентных преимуществ, помогая компаниям справляться с проблемами и возможностями, которые открывает цифровая эпоха, требования устойчивого развития и растущий конкурирующий сектор

услуг. Анализируются принципы сервисной трансформации (стр.116-118) и дается детальное описание элементов механизма планирования и оценки эффективности сервисной трансформации (стр. 119-122). Далее предлагается методический подход, состоящий из семи ключевых этапов, включающих стратегическое планирование, внедрение и контроль эффективности на основе системы показателей (стр. 123-129), затем проводится апробация подхода на примере двух производственных предприятий и даются рекомендации по совершенствованию стратегий сервисной трансформации для повышения уровня зрелости систем менеджмента (стр. 129-139). Рассмотрен набор показателей сервисной трансформации, а также предложено расширение показателей путем анализа структурных изменений в производительности труда в подразделениях, которые перераспределяют трудовые ресурсы между производством, базовыми, продвинутыми и промежуточными услугами (стр. 139-157).

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования

Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования состоит в том, что сформулированные диссертантом положения и выводы развивают и дополняют теории структурной трансформации экономики, сервисной трансформации промышленности и стратегического планирования на промышленном предприятии, анализируя особенности экспансии производственных услуг в условиях отраслей с различным уровнем технологического развития.

Практическая значимость результатов исследования заключается в возможности их использования в деятельности промышленных предприятий при выполнении проектов по сервисной трансформации, оценке эффективности стратегий по оказанию промышленных услуг и промышленного аутсорсинга.

Рекомендации по использованию материалов, результатов и выводов исследования

Основные результаты диссертации могут быть использованы:

- в учебном процессе при реализации образовательных программ бакалавриата и магистратуры по экономике и менеджменту;
- промышленными предприятиями, отраслевыми институтами при разработке и оценке эффективности стратегий по сервисной трансформации производственных систем путем внедрения базовых, промежуточных и продвинутых услуг для внешних и внутренних потребителей.

Замечания и вопросы по диссертационной работе

1. При разработке положения, развивающего теоретические аспекты планирования и оценки эффективности сервисной трансформации, упоминаются эффекты сервитизации (рис. 1.11 на стр. 65 диссертации), однако системное представление о всех данных показателях не раскрыто в диссертации. Как определяются и рассчитываются эти показатели на уровне предприятия, например, как оценить эффективность «формирования дифференцированных портфелей продуктов и услуг»? Как производственные предприятия могут использовать эти показатели для принятия обоснованных решений о распределении ресурсов в рамках своих инициатив по трансформации услуг? Кроме того, три выявленных уровня сервитизации (уровень предприятия, уровень цепочки поставок и уровень отрасли), по мнению автора, представляют собой единую структуру в рамках теоретического подхода. Каковы основные практические проблемы, связанные с координацией усилий по сервисной трансформации на этих различных уровнях?

2. В чем фундаментальные различия между ключевыми понятиями в диссертации – сервитизацией и сервисной трансформацией? Какой из процессов является более масштабным и продолжительным, или эти понятия могут использоваться как синонимы? Какие исследователи и научные школы вносят вклад в развитие сервисной трансформации в России и за рубежом, если в литературе в основном упоминается сервитизация, а не сервисная трансформация?

3. В диссертации предположено, что уровень сервитизации на предприятии может быть измерен на основе количества ОКВЭД или объема сервисной выручки, что является очевидным и общепринятым подходом. Какие авторские разработки представлены для точного измерения уровня сервитизации на предприятии?

Замечания и предложения не снижают общей высокой оценки качества проведенного исследования и научной квалификации соискателя.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

Диссертация С. В. Дворянова является завершенной научно-квалификационной, самостоятельно выполненной работой, в которой представлены теоретические и методические положения и рекомендации для решения проблем сервисной трансформации на промышленных предприятиях, внедрение которых вносит существенный вклад в развитие экономики страны.

Публикации и автореферат достаточно полно отражают содержание, результаты и выводы диссертационной работы.

Область исследования соответствует пунктам Паспорта научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика: 2.1) теоретико-методологические основы анализа проблем промышленного развития; 2.15) структурные изменения в промышленности и управление ими; 2.16) инструменты внутрифирменного и стратегического планирования на промышленных предприятиях, отраслях и комплексах.

Диссертационная работа «Инструментарий планирования и оценки эффективности сервисной трансформации производственного предприятия» соответствует требованиям п.9. Положения о присуждении ученых степеней в УрФУ, а ее автор, Двойнов Сергей Владимирович, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика промышленности).

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук
(5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика промышленности)),
профессор РАН, член-корреспондент РАН,
заместитель директора Федерального
государственного бюджетного
учреждения науки Институт
экономики Уральского отделения
Российской академии наук

Акбердина Виктория Викторовна

Почтовый адрес:
620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, 29
Телефон +7 (343) 371-57-16
e-mail: akberdina.vv@uiec.ru

«0» ноября 2023г.

Подпись Акбердиной В.В. заверяю:

