

В диссертационный совет УрФУ 5.2.13.28 на базе
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

*доктора экономических наук, профессора Никитаевой Анастасии Юрьевны
на диссертацию Двоянова Сергея Владимировича «Инструментарий планирования
и оценки эффективности сервисной трансформации производственного
предприятия», представленную на соискание ученой степени кандидата
экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика
(экономика промышленности).*

Диссертация Двоянова С.В. представляет собой самостоятельное
завершенное научное исследование, посвященное развитию инструментария
планирования и оценки эффективности сервисной трансформации
производственных компаний с учетом стратегических векторов развития
российской экономики и реальной практики деятельности хозяйствующих
субъектов.

Актуальность темы диссертации

В сегодняшней быстро развивающейся глобальной экономике структурные
изменения происходят такими темпами и масштабами, которые требуют новых
подходов к трансформации традиционных бизнес-моделей промышленных
предприятий и организаций. Одним из таких подходов является сервитизация,
которая становится все более важной для производственных компаний,
стремящихся сохранить и усилить свои конкурентные преимущества.
Сервитизация представляет собой стратегическое расширение услуг в портфеле
производственной компании, преобразующее ее бизнес-модель в направлении от
преимущественной ориентации на продукт к предложению более комплексного
пакета потребителям, дополненного за счет спектра услуг. Данный стратегический
сдвиг обусловлен признанием того, что в современном мире клиенты ищут больше,
чем просто физический продукт, они предъявляют спрос на комплексные решения
и опыт. Расширение услуг производственных компаний в настоящее время – это не
просто тенденция, а стратегический императив для бизнеса, стремящегося
оставаться конкурентоспособным в динамичной экономической среде. Другими
словами, одной из ключевых движущих сил внедрения сервитизации являются
меняющиеся ожидания клиентов. По мере перехода к экономике, основанной на
знаниях и опыте, потребители ищут предложения с большей добавленной
стоимостью, рассматривая продукт не как самостоятельную единицу, а как часть
целостного решения своих проблем или удовлетворения потребностей.

Следовательно, производителям необходимо предоставлять ряд услуг, дополняющих их продукцию. Например, в автомобильной промышленности клиенты ожидают не только автомобиля, но и таких услуг, как техническое обслуживание, помощь на дороге и возможности подключения к цифровым сервисам.

Более того, реальная хозяйственная практика свидетельствует о том, что сервитизация является эффективной стратегией дифференциации. В среде, где продукты часто превращаются в товар, услуги могут служить уникальным аргументом в пользу продажи, что позволяет компаниям выделиться среди конкурентов и привлечь более широкую клиентскую базу. Промышленные предприятия могут извлечь выгоду из огромного потенциала кастомизированной настройки и персонализации, который содержат услуги, адаптируя свои предложения к индивидуальным потребностям клиентов. Персонализация не только повышает лояльность клиентов, но и укрепляет репутацию и эффективность компании в области инноваций и адаптируемости.

При этом необходимость планирования и оценки эффективности трансформации бизнес-модели в направлении расширения услуг внутри производственных компаний обусловлена несколькими решающими факторами. Прежде всего, динамичный характер глобальной экономики требует, чтобы компании проявляли инициативу и гибкость в своих стратегиях и инновациях бизнес-моделей. Продолжающиеся структурные изменения в экономике, такие как цифровая трансформация, рост сектора услуг и инициативы в области устойчивого развития, требуют от производственных компаний быстрой адаптации, чтобы оставаться актуальными, поэтому без тщательного планирования и постоянной оценки эти преобразования могут стать пугающими или слабо прогнозируемыми в своей результативности, что приведет к неэффективности и финансовому напряжению.

Более того, расширение услуг по своей сути усложняет ситуацию. Компании-производители должны совмещать разработку и производство продукции с предоставлением услуг и поддержкой. Эффективное планирование гарантирует, что эти аспекты бизнеса дополняют и усиливают друг друга, а не вызывают конфликтов. Для оптимизации операций крайне важно определить области взаимодействия и интеграции между продуктами и услугами. Не менее важно измерить эффективность трансформации в части услуг. Без возможности оценить, достигает ли переход к сервитизации намеченных целей, компании могут оказаться в затруднительном положении. Ключевые показатели эффективности и метрики являются значимыми инструментами для понимания влияния расширения услуг как на финансовые, так и на нефинансовые аспекты бизнеса в индустриальном сегменте экономики.

Таким образом, выбранная С. В. Дворяновым тема диссертации является актуальной. Поскольку экономика претерпевает структурные изменения и

ожидания клиентов меняются, производственные компании вынуждены расширять свои предложения услуг, но реализация данного процесса требует серьезных исследований в области планирования и оценки эффективности достижения намеченных результатов. Сервитизация раскрывается в работе как стратегический вектор трансформации промышленного предприятия, способный существенно повысить конкурентоспособность хозяйствующего субъекта при условии качественного планирования и тщательной оценки с использованием адекватного инструментария, чтобы обеспечить соответствие сервисно-ориентированных преобразований корпоративным целям и достижение желаемых результатов.

Степень обоснованности научных положений, выводов, рекомендаций, сформулированных в диссертации

Положения и выводы диссертации базируются на фундаментальных основах философии науки, экономической науки и теории управления, а также подходах и концепциях управления социально-экономическими системами, в том числе промышленными предприятиями и индустриальными системами более высокого уровня иерархии, представленных в классических и современных работах российских и зарубежных ученых. Исследование методологически опирается на системно-функциональный, структурный, ситуационный, синергетический, процессный и гармонизирующий подходы и методы диалектико-материалистического, системного, институционального, факторного, историко-генетического и других видов анализа. В исследовании диссертант корректно использует прикладные методы научных исследований при изучении конкретных экономических и социальных проблем, различные качественные и количественные методы и процедуры обработки и анализа накопленных эмпирических данных.

Информационно-эмпирическая основа исследования представлена данными международных и российских информационно-аналитических и консалтинговых организаций, материалами публикаций монографических и периодических изданий, данными аудированной отчетности промышленных компаний, статистическими материалами Всемирного банка, а также результатами современных эмпирических исследований автора. Научная достоверность и обоснованность теоретических положений, результатов, выводов, предложений и рекомендаций диссертации С. В. Дворянова определяются теоретико-методологической корректностью, аргументированностью, полнотой охвата научных концепций и качественным анализом полученных данных на примере российских предприятий машиностроительной и металлургической отраслей.

Выстроенная автором последовательность и логика в изложении текста диссертации и структурировании материалов исследования позволили добиться целостности при подготовке диссертации и автореферата, а также обеспечить высокую аргументированность выводов и положений. Диссертация С.В. Дворянова

концептуально и целостно построена по следующему принципу: разработка заявленной проблематики начинается с теоретических обобщений и изучения некоторых практических аспектов структурной трансформации экономики, затем представлены теоретические основы управления сервисной трансформацией на предприятиях, показаны категориальные различия в сервитизации и сервисной трансформации, раскрыто влияние цифровизации на услуги и различные аспекты ценностного предложения сервитизации. На основе этого диссертант переходит к изложению результатов изучения практического опыта внедрения базовых, промежуточных и продвинутых услуг на промышленных предприятиях на примерах ряда кейс-стади, затем анализируется взаимосвязь социальных факторов, финансовой результативности и моделей сервитизации, которые внедряются на практике. На завершающем этапе исследования предлагаются направления совершенствования управления промышленными предприятиями путем планирования и оценки эффективности сервисной трансформации на основе ряда показателей, которые позволяют измерить изменения в производительности труда при распределении ресурсов между сервисом различного уровня развития и производственной деятельностью.

***Достоверность и новизна положений, выводов и рекомендаций,
сформулированных в диссертации***

Достоверность основных научных результатов диссертации С.В. Дворянова обеспечивается выбранной методологией исследования, результатами анализа современных отечественных и зарубежных научных трудов по исследуемой проблематике, а также изучением нормативно-правовой базы, корректно отобранными и примененными методами сбора и обработки информации и данных как об общих экономических процессах, сопряженных с сервитизацией, так и о хозяйственной деятельности анализируемых промышленных предприятий. Разработанные в диссертации методические инструменты и практические рекомендации приняты к использованию и внедрены в практику деятельности машиностроительных и металлургических предприятий Свердловской области (в частности, АО «СУМЗ» и АО «УДМЗ»), что подтверждается документально. Представленные в диссертации результаты нашли также применение в учебном процессе ФГАОУ ВО «Уральский Федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» при проведении учебных занятий.

Диссертант представил результаты исследования на международных научно-практических конференциях различного уровня, в рецензируемых изданиях, рекомендуемых ВАК РФ. Все изложенное позволяет сделать заключение о достоверности положений, выносимых на защиту.

Научная новизна исследования

1. Дополнены и расширены теоретические основы сервитизации деятельности промышленных предприятий, категориально уточнены основополагающие концепции сервитизации и сервисной трансформации (стр. 29-39). Проводя различия между внутренней и внешней сервитизацией и объясняя ее последствия на различных уровнях (предприятие, цепочка поставок и отрасль), автор предоставляет комплексную теоретическую основу трансформации деятельности хозяйствующих субъектов в индустриальном сегменте экономики, что не только расширяет понимание исследуемых феноменов, но и предлагает таксономию, которая позволяет проводить более точный анализ и стратегическое планирование (стр. 47-50). Хотя концепция внешней сервитизации относительно устоялась и относится к предоставлению услуг внешним клиентам наряду с продуктами в рамках комплексного пакета, внутренняя сервитизация – это концепция, которую автор предлагает в процессе и по результатам теоретического анализа. Данный концептуальный ракурс сервитизации подчеркивает внутренний фокус и предполагает предоставление услуг внутри организации, что является уникальной перспективой в контексте производства и повышения его эффективности. Признание, концептуальное уточнение содержания и дифференциация указанных двух форм сервитизации открывают новую перспективу в исследуемой области, поскольку автор выделяет и определяет три уровня сервитизации: уровень предприятия, уровень цепочки поставок и уровень отрасли (стр. 64-67). Данная классификация является новаторской, поскольку позволяет провести более детальный анализ последствий и показателей эффективности, связанных с сервитизацией. Многоуровневый подход особенно ценен при рассмотрении потребностей и условий различных производственных организаций. К числу достоинств можно отнести также то, что автор определяет соответствующие эффекты и показатели эффективности для каждого уровня сервитизации; уровень детализации и категоризации обеспечивает структурированную основу для оценки и планирования стратегий и выработки механизмов сервитизации, что помогает уточнить цели и ожидаемые результаты на каждом уровне и имеет решающее значение для успешной реализации сервисных стратегий.

2. Предложен авторский методический подход к анализу взаимосвязи между финансовой эффективностью и сервисной трансформацией на машиностроительных и металлургических предприятиях. Новационным аспектом является классификация предприятий по размеру и финансовым результатам, которая затем увязывается с глубиной сервитизации (стр. 100-104 диссертации). Подобный подход позволяет выявить закономерности, которые могут помочь предприятиям оптимизировать свои стратегии трансформации с учетом их конкретного финансового контекста (стр. 105-106, стр. 212-213 Приложения Г).

Автор вводит в предметное поле исследования новый вариант классификации, при котором производственные предприятия классифицируются как по размеру, так и по финансовым результатам. Хотя категоризация на основе размера является распространенным подходом, ее объединение с финансовыми результатами для оценки трансформации услуг представляет собой новую перспективу. Двойная категоризация признает, что влияние услуг может значительно различаться в зависимости от финансовых показателей предприятия, что часто упускается из виду в традиционных исследованиях сервитизации (стр. 105-106).

Уникальный подход предполагает выявление различий в схемах реализации сервитизации на основе разделения сервисной деятельности по видам предоставляемых услуг (базовый, промежуточный и продвинутой). Дифференциация представляет собой новую концепцию, которая позволяет проводить более индивидуальный анализ стратегий, используемых производственными предприятиями в процессе сервисно-ориентированной трансформации. Применяя данный методический подход, автор успешно выявляет закономерности трансформации услуг для предприятий с разными размерами активов и финансовыми результатами. Подход, основанный на реальных данных, помогает понять, как различные факторы, включая размер, финансовую стабильность и тип предлагаемых услуг, влияют на эффективность сервисной трансформации. Способность выявлять эти закономерности на основе предложенного методического инструментария является новой и способствует более полному пониманию результатов сервитизации.

3. Автором показано влияние социальных факторов на финансовые показатели. В исследовании представлена методика изучения того, как социальные факторы, такие как удовлетворенность, вовлеченность, автономия и инновации, влияют на финансовые показатели производственных компаний, реализующих модель сервитизации (стр. 107-112). Использование структурированной анкеты (стр. 214-217 Приложения Д диссертации) делает процесс оценки более строгим, позволяя создать многоуровневую диаграмму, раскрывающую важнейшие факторы для определения эффективности предоставления промышленных услуг, что дает ценную информацию об управлении человеческими аспектами сервисной трансформации, а также обеспечивает воспроизводимость методики для других хозяйствующих субъектов.

Новизна данного положения заключается в оценке множества социальных факторов, включая удовлетворенность, вовлеченность, автономность, инновационную активность, склонность к риску и сервисную ориентацию персонала. В то время как предыдущие исследования часто фокусировались на одном или ограниченном количестве социальных факторов, предложенная методология включает более полный набор переменных, что способствует более целостному пониманию социальной динамики, связанной с сервитизацией. Разработка индивидуального опросника является новым аспектом, поскольку

позволяет собирать данные с учетом конкретного контекста и целей исследования. Такой индивидуальный подход гарантирует, что оценка будет соответствовать уникальным характеристикам исследуемых производственных предприятий. Методика, изложенная в настоящем положении, позволяет построить многоуровневую диаграмму взаимосвязей между социальными факторами и финансовыми показателями (стр. 112). Многоуровневый подход является новым в рассматриваемом контексте и обеспечивает более глубокое понимание того, как эти факторы взаимосвязаны и в совокупности влияют на финансовые показатели. Главным новшеством в этой части является предложение методического средства для выявления факторов, определяющих рост эффективности предоставляемых промышленных услуг, что имеет решающее значение для разработки целевых стратегий, направленных на улучшение результатов сервитизации.

4. Предложен механизм планирования и оценки эффективности сервисной трансформации (стр. 118-129 диссертации), раскрыто содержание применения указанного механизма на производственных предприятиях и проведена его апробация на примерах промышленных предприятий СУМЗ и УДМЗ (стр. 129-139). За счет введения структурных показателей механизм позволяет измерить изменения производительности труда в результате перераспределения ресурсов между производством и услугами (стр. 142-153). Это свидетельствует о создании практико-ориентированного инструмента для хозяйствующих субъектов для оценки зрелости процессов планирования, выбора подходящих стратегий сервитизации и мониторинга эффективности усилий по трансформации, ориентированной на сервитизацию.

Новизна заключается в разработке механизма, который позволяет идентифицировать и измерить ключевые области стратегического анализа, выбора стратегии сервитизации, планирования интервенций и оценки эффективности трансформации услуг (стр. 143-157). Предложенный автором комплексный подход является новым, поскольку он рассматривает весь процесс сервисной трансформации, а не его отдельные элементы. Данное положение вводит новое концептуальное положение в части использования структурных показателей для оценки эффективности сервисной трансформации. Показатели дают возможность отследить изменения производительности труда на основе перераспределения ресурсов между производством и услугами (стр. 142, 152-153). В то время как другие исследования могут оценить влияние сервитизации с использованием традиционных финансовых показателей, использование структурных показателей открывает уникальную перспективу влияния перераспределения ресурсов на производительность труда. Оценка зрелости процессов планирования дает представление о готовности и эффективности организации к реализации сервитизации. Механизм также обеспечивает процесс выбора стратегии сервитизации (стр. 138). Благодаря этому полученный в данной части результат выходит за рамки традиционных финансовых показателей и предоставляет

оригинальный способ измерения эффективности усилий по сервисной трансформации.

В целом, указанные четыре положения способствуют как расширенному теоретическому пониманию, так и успешной практической реализации сервисной трансформации в промышленном секторе. Положения не только дополняют академические знания, но также предоставляют ценную методическую информацию и инструменты для компаний, стремящихся адаптироваться к меняющемуся экономическому ландшафту посредством сервитизации. Работа автора демонстрирует глубокое понимание проблем и возможностей в этой области и предлагает структурированный подход к их решению.

Замечания по диссертации

Положительно оценивая диссертацию в целом, ее логику, обоснованность, достоверность, полученные новые научные результаты, теоретическую и эмпирическую базу исследования, следует выделить следующие дискуссионные положения, недостатки и замечания:

1. Обсуждая вопросы структурной трансформации (стр. 12-24 диссертации), автор подчеркивает, что это длительный процесс, характерный для экономик как развитых, так и развивающихся стран. Однако в работе не показаны различия в структурной трансформации между странами, а также не идентифицировано с достаточной уверенностью, по какому пути идут российские предприятия. Кроме того, автор не показывает хронологические рамки структурной трансформации: с одной стороны, речь идет о длительном периоде с XIX века по настоящее время (стр. 13), с другой стороны, для российской экономики рассматривается только период с 2002 года. Чем обусловлен данный выборочный подход? В чем заключается особенность структурной трансформации российской экономики за последние 30 лет? Почему рассмотрен только сектор услуг, в то время как трансформации подверглись и другие сферы экономической деятельности?

2. В работе автор акцентирует внимание на различиях между внутренней и внешней сервитизацией, однако в большей степени внутренняя сервитизация ассоциируется с текущими усилиями предприятий по улучшению операционной эффективности, которые давно известны в экономической науке, о чем и говорит диссертант на стр. 49, отмечая что «...операционная эффективность является критической концепцией для понимания результатов внутренней сервитизации, она относится к способности компании оптимизировать свои операции и процессы для достижения наилучших возможных результатов». В последние годы российские предприятия внедряют также методы бережливого производства, которые также могут попасть под категорию внутренней сервитизации в ее данной интерпретации. Примеры внутренней сервитизации в работе даны ограниченно (в приложениях диссертации, а также на стр. 49-50). В этой связи целесообразно

уточнение того, в чем заключается суть и состоят принципиальные различия внутренней сервитизации для разных предприятий по сравнению с традиционными подходами по внедрению операционных улучшений?

3. Недостаточно целостно и последовательно изложены положения по применению механизма планирования и оценки эффективности сервисной трансформации на производственном предприятии для хозяйственной практики. Прикладная значимость результатов работы могла бы быть выше при условии предложения авторского алгоритма использования приведенных в исследовании анкет, методик и подходов к оценке текущей ситуации в компании. Это бы облегчило руководителям хозяйствующих субъектов, не обладающим специальным научным опытом, понимание того, какой из инструментов использовать в первую очередь, а также в каком масштабе внедрять изменения.

4. Требуется дополнительное уточнение то, какими принципами должны руководствоваться компании при оценке социальных факторов, влияющих на эффективность или результативность сервитизации. В работе предложена анкета и проведена ее апробация с применением моделирования структурными уравнениями (стр. 107-113), однако практичность данного направления требует дальнейших уточнений – какое программное обеспечение использовалось предприятиями, сколько человек нужно опрашивать для получения достоверных результатов, кто может выступать в качестве респондентов, а также что делать, если модель окажется статистически не значимой?

Заключение

Диссертация Дворянова Сергея Владимировича на тему «Инструментарий планирования и оценки эффективности сервисной трансформации производственного предприятия», представленная на соискание ученой степени кандидата экономических наук, является законченной научно-квалификационной работой, выполненной на высоком уровне. Достижение поставленной в диссертационном исследовании цели сопряжено с решением целого комплекса задач, имеющих теоретическое и прикладное значение. В результате диссертантом разработаны инструменты для планирования и оценки эффективности сервисной трансформации производственных предприятий.

Диссертация и автореферат соответствуют пунктам Паспорта специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика промышленности): 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.

Автореферат диссертации С. В. Дворянова полностью соответствует тексту диссертации, отражает ее основное содержание, имеет логически грамотное построение и последовательность изложения результатов исследования.

По результатам диссертационного исследования автором опубликовано достаточное количество научных работ, в том числе 4 статьи в ведущих рецензируемых научных журналах, входящих в Перечень ВАК Минобрнауки РФ. Диссертация и автореферат соответствует пунктам Паспорта научной специальности и удовлетворяет требованиям п.9 Положения о присуждении ученых степеней УрФУ, а ее автор, Дворянов Сергей Владимирович, заслуживает присуждения степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика промышленности).

Официальный оппонент:

доктор экономических наук,
профессор, заведующий кафедрой
информационной экономики экономического факультета
ФГАОУ ВО «Южный федеральный
университет»
Никитаева Анастасия Юрьевна

Контактная информация:

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет»,
344006, Ростовская область, г. Ростов-на-дону, ул. Большая садовая, 105/42,
телефон + 7 (863) 218-40-00, доб. 13024

Адрес электронной почты: aunikitaeva@sfedu.ru

«9» ноября

2023



Никитаевой А.Ю.

та
университета
Юшниченко О.С.