

## **ОТЗЫВ**

**официального оппонента на диссертацию Гончаровой Натальи Леонидовны «Развитие рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса: теория и методология» представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг)**

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

В сложившихся глобальных тенденциях старения населения развитие сферы услуг в отношении лиц старше трудоспособного возраста (далее ЛСТВ) на основе рыночного подхода может стать стимулом модернизации рынка социальных услуг и одним из драйверов социально-экономического роста государства. С одной стороны, такие лица являются субъектами сферы услуг и способствуют расширению предпринимательской деятельности в социальном секторе экономики, с другой стороны, – в отношении ЛСТВ с развитием рынка инновационных услуг открываются новые возможности для поддержания на качественно ином уровне их жизнеобеспечения и жизнедеятельности. И в этой части целеполагание исследования автора затрагивает, прежде всего, разрешение ряда проблем, а именно: повышение качества и уровня жизни пожилых людей, создание для них благоприятных условий и качественных, повышенных возможностей, разнообразное участие пожилых людей в общественном развитии, обеспечение их благосостояния.

Современные мировые тренды и вызовы, цифровая трансформация всех общественных систем, проблематика устойчивого развития приводят к необходимости постоянного пересмотра имеющихся теоретических основ и методических подходов к управлению рынком сферы услуг, уточнению условий для его развития в регионе. Это насущные, многогранные, динамично развивающиеся государственные проблемы. Поэтому несмотря на имеющиеся многочисленные теоретические и методологические разработки российских и зарубежных ученых в области сферы услуг, предлагаемая Гончаровой Н.Л. тематика исследования является весьма нетривиальной и крайне актуальной.

Уточнение, углублённо-расширенная конкретизация понятийно-категориального аппарата, разработка методологических основ развития услуг

пожилым людям важны как в части актуализации и приращения теории управления рынком услуг, так и в применении в практической области для решения проблем социализации лиц старшего возраста и вовлечения их в активную межсубъектную деятельность, стандартизации услуг для ЛСТВ, обеспечить их доступность, организовать программы сопровождения и ухода за ними, вовлечь в этот рынок различных, не только государственных субъектов для ЛСТВ (социально ориентированные некоммерческие, коммерческие организации, волонтеров).

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

Научные положения, выводы и рекомендации, как результаты диссертационного исследования Гончаровой Н.Л., грамотно сформулированы, приводимые аргументы убедительны, отличаются высокой степенью научной обоснованности и грамотности. В частности, анализ содержания работы позволяет констатировать, что автор корректно использует современную методологию научных исследований, аргументирует собственные выводы фактами и статистическими данными о состоянии рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста в России и за рубежом.

Приведенные соискателем сведения подвергнуты качественному, расширенному анализу и оценке, дополнены соответствующими авторскими расчетами, что обеспечило высокую степень научной аргументации положений, выводов и рекомендаций диссертационной работы.

Проведенное исследование характеризуется полнотой изложенного материала, научной ценностью, что подтверждается положениями научной новизны, логикой исследования и изложения содержания диссертации.

Достоверность полученных результатов исследования определяется, подтверждается широкой статистической базой, анализом официальных и научных источников по исследуемой проблеме, современными методами экономико-математического анализа и их корректным применением. Поставленные в работе задачи реализуются автором в рамках системного подхода на основе исторического, логического и сравнительного анализа. Все это позволило обеспечить аргументированность и качество оценок, достоверность полученных выводов и предложений.

В работе детально проанализированы известные достижения и положения других авторов по вопросам теории и методологии развития сферы услуг как отрасли национальной экономики, сервисологии как отрасли науки;

обеспеченности населения социальными услугами, их структуры, качества и доступности; существующих форм, механизмов, доступности и качества услуг лицам старшего поколения, развития их предпринимательской активности и интеграции в современное общество; становления опыта цифровой трансформации сферы услуг в контексте повышения компьютерной грамотности старшего поколения. Для этого изучены многочисленные научные источники информации, статистическая отчетность и социологические исследования; применены корректные научные методы обработки данных, включая методы экономико-статистического, системного и структурно-логического анализа.

На основании такого анализа диссертант выдвигает обоснованный комплекс инновационных направлений совершенствования рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста, используя достижения в области информационных технологий, новые возможности в условиях цифровизации экономики, включая улучшение доступности услуг и их широту на базе централизованной автоматизированной системы сопровождения процесса оказания услуг в стране.

Основные выводы, положения, а также полученные результаты и сформулированные рекомендации были представлены соискателем на международных и национальных научно-практических конференциях, отдельные рекомендации внедрены в образовательный процесс.

### **3. Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Одним из ключевых результатов исследования Н.Л. Гончаровой следует назвать разработанный методический концептуальный подход и инструментарий цифровизации обеспечения достойного качества жизни для лиц старше трудоспособного возраста в рамках формирования национальной сети услуг, интегрированной с центрами управления регионами. В работе обосновано, что такая сеть благодаря имеющейся системе мониторинга качества, ассортимента, объема, сроков и своевременного оказания услуг, способна служить площадкой для продвижения цифровых услуг ЛСТВ, включая услуги телемедицины, образования, контроля жизнедеятельности, досуга при активном участии социума граждан старшего поколения. Другое значимое предложение Н.Л. Гончаровой, – методические рекомендации по трансформации экономического механизма финансирования предоставления услуг лицам старше трудоспособного возраста из разных источников, включая

средства ПФР (сейчас – Фонд пенсионного и социального страхования (Социальный фонд России, СФР), бюджетов всех уровней, личных сбережений работающих граждан, приобретаемых ими муниципальных облигаций с гарантиями государства в получении достойных условий содержания и набора услуг в случае наступления страхового случая, стимулирования роста платежеспособного спроса за счёт повышения заинтересованности граждан в официальном оформлении своей трудовой деятельности. Все это обеспечит, в том числе, и рост официальной численности работающего населения, и размеры поступлений в ПФР с чётким обоснованным определением организационно-правовых мер, направленных на осуществление такой трансформации, включая стимулирование промышленности в производство инновационных товаров и услуг для пожилых, использующих принципы «умных вещей» и работы «умного дома».

Исследование имеет четкую логику построения и изложения, и следующие результаты, обладающие научной новизной.

Во-первых, автор уточняет и даёт расширенную трактовку ключевого термина диссертационного исследования «лица старше трудоспособного возраста» с позиций их типологии (рис. 1.1.1, с. 22) и выделения трех подгрупп: лиц предпенсионного, раннего пенсионного и пенсионного возраста, – которые существенно различаются по потребностям в особых видах услуг, что позволяет специфицировать услуги (табл. 1.1.3, с. 23) и осуществить на этой основе трансформацию рынка услуг для улучшения качества обслуживания каждой из подгрупп ЛСТВ (рис. 1.1.2, с. 28). При этом автор выделяет шесть направлений такой трансформации, включая появление нового вида рынка услуг ЛСТВ – это рынка информационно-телекоммуникационных услуг.

Во-вторых, в результате анализа имеющихся определений науки сервисологии и смежных с ней наук (с. 29–42) с учётом предложений по трансформации рынков услуг для нужд старшего поколения, диссертантом обоснована новая, существенно расширенная трактовка понятия «сервисология» как науки с учётом специфики потребления для отдельных социальных групп, возможностей оказания услуг в современных условиях и в перспективе на базе внедрения инноваций и цифровизации экономики. Выделено пять функций сервисологии в соответствии с содержанием общенаучных функций (с. 34–35). Диссертантом предложен сервисологический подход к формированию услуг для старшего поколения

(рис. 1.1.3, с. 39) на основе комплексного рассмотрения его потребностей в услугах с различной отраслевой принадлежностью (табл. 1.1.5, с. 38); дано определение термину «комплекс услуг для ЛСТВ» (с. 37).

В-третьих, разработана сервисологическая концепция экосистемы услуг для лиц старше трудоспособного возраста (рис. 1.1.4, с. 42), позволяющая обеспечить высокое качество жизни для этой категории населения на основе объединения собственных усилий в рамках социума в сочетании с усилиями государства и бизнеса, а также расширения возможности оказания услуг как на безвозмездной, так и на платной основе при поддержке государства, заключающейся в формировании бюджета через выплату пенсий, регулирование расходов субсчетов граждан в ПФР, гарантий сделанных гражданами целевых накоплений и страховых премий от инфляции с учётом территориальной дифференциации. При этом управление экосистемой услуг предлагается осуществлять на основе набора правил, описывающих, какие участники рынка и на каких условиях могут присоединяться к экосистеме, как участники рынка распределяют между собой права и ответственность, каковы пути решения тех или иных возникающих при оказании услуг конфликтов.

В-четвертых, представляют особой интерес сформулированные и обоснованные Н.Л. Гончаровой четыре уровня рынков услуг для лиц старше трудоспособного возраста (с. 43–56): национальный, региональный, межрегиональный, муниципальный, которые органически вписываются в новую концепцию единства организации публичной власти, вводимой в полном объёме с 1 января 2023 года. Все это позволяет говорить о возможности использования в полном объёме практически всех фундаментальных атрибутов рынка с учётом раскрытых диссертантом существенных его признаков для качественного оказания услуг старшему поколению, постоянного совершенствования институциональной системы, роли общественных организаций. Диссертантом предложено графическое изображение взаимосвязи характеристик атрибутов рынка услуг для ЛСТВ (базовые условия, структура рынка, поведение фирм, государственная политика, результативность) в рамках схемы Гарвардской парадигмы рынка (рис. 1.2.2, с. 51). Доказано, что спрос на услуги ЛСТВ во многом зависит от степени доступности по времени, месту, способу получения и, что особенно важно, стоимости получения такой услуги, которая, по данным статистики и расчётам Н.Л. Гончаровой (табл.1.2.1, с. 45–46) является только условно значимым посылом для развития рынка услуг старшему поколению за счет

исключительно предпринимательской инициативы. При этом автор определяет пути стимулирования работающих, и прежде всего предпенсионеров и лиц младшего пенсионного возраста к труду с официальным оформлением за счёт перераспределения средств внутри бюджета ПФР путём создания социального субсчёта в рамках индивидуального пенсионного счёта работающего в ПФР, что позволит включить и ПФР (табл. 1.2.2, с. 47–48) в число активных участников стимулирования развития производства и потребления инновационных товаров и сопутствующих услуг для пожилых людей.

В-пятых, на основе анализа задач и характера их реализации, изложенных в «Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» (с. 114–120), обобщения имеющихся предложений ряда учёных, представлены в схематично-блочной форме приоритетные направления государственной политики в отношении лиц старше трудоспособного возраста (рис. 3.1.2, с. 120). Это позволило Н.Л. Гончаровой конкретизировать ключевую цель действий в «Стратегии...», связав её с сохранением качества жизни конкретного лица, которое оно имело до утраты трудоспособности за счёт обоснованных автором комплекса направлений экономического, организационного и правового характера по реализации государственной поддержки рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста, включая обеспечение расширения доступности услуг за счёт такого источника стимулирования спроса, как перечисление отчислений в ПФР от работающих на их социальный субсчёт в ПФР для получения инновационных товаров и услуг пожилыми людьми (рис. 3.1.1, с. 115).

В-шестых, в качестве основы методологии многоканального финансирования автор предлагает рассматривать имеющийся положительный опыт в смежных с социальной сферой областях по использованию системы государственно-частного партнёрства (с. 190–212), а также включение в число инвесторов ПФР, страховых компаний, банков, НПФ, использование модели финансирования Tax Increment Financing (TIF) (рис. 4.1.1, с.195), проектных инфраструктурных облигаций. Последним уделено особое внимание исходя из положительного отечественного и зарубежного опыта, включая изучение схемы организации финансирования работ по развитию инфраструктуры муниципальных образований на основе использования проектных или ипотечных облигаций (рис. 4.1.2, с. 200) и проведения собственных экономических расчётов в обоснование эффективности выпуска и

использования этих облигаций для геронтологических объектов долговременного ухода (табл. 4.1.3, с. 203). При этом автор предлагает новый тип сотрудничества: государственно-гражданское (муниципально-гражданское) партнерство (ГПП/МГП), предполагающее объединение ресурсов государства (субъекта Федерации, муниципального образования) и граждан (рис. 4.1.3, с. 209). В обоснование мотивации к участию в данном типе партнерства со стороны граждан предлагаются конкретные принципы его функционирования (рис. 4.1.4, с. 211) и минимальный перечень услуг лицам старше трудоспособного возраста, гарантированный государством гражданам – участникам партнерства (табл. 4.1.4, с. 210).

В-седьмых, автор, учитывая рост в будущем числа лиц, страдающих деменциями, в условиях роста пенсионной нагрузки, вызванного старением населения (с. 212–223), доказывает необходимость обеспечить каждому пока ещё трудоспособному гражданину гарантированный объём предоставления комплексных услуг ухода, медицинского обслуживания и досуга. Гончарова Н.Л. провела сценарное моделирование (2021–2035 гг.) нагрузки на трудоспособное население при условиях прироста численности больных деменцией (табл. 4.2.1, с. 218–219). Представленный модельный прогноз сроков предоставления комплексной услуги страдающим деменцией (КУСД) при формировании личного фонда (табл. 4.2.2, с. 222) экономически обоснован.

В-восьмых, изучив накопленный корпорациями и крупными сетевыми предприятиями опыт реализации социальной ответственности (с. 223–236) Н.Л. Гончарова разработала дополнения к действующей схеме их участия в рамках корпоративной социальной ответственности (КСО), касающиеся взаимодействия с муниципальными органами власти в вопросах создания, развития и эксплуатации сферы услуг ЛСТВ по местам своей дислокации с целью их предоставления не только своим работникам, в том числе вышедшим на пенсию, но и пенсионерам, проживающим на территории их предпринимательской активности, в объеме и качестве, обеспечивающем сокращение диспропорций в доступности услуг. Особенностью нового понимания КСО является то, что предусматривается прямое участие компаний в её реализации с целью предоставления качественных услуг на долговременной основе при сохранении доступных цен и тарифов (рис. 4.3.1, с. 228). А это, в свою очередь, обеспечит лояльность населения к деятельности компании на территории ее локализации, а внедрение ESG-стандартов будет

способствовать расширению содержания социальной составляющей при оказании услуг членам семей сотрудников компании, относящихся к лицам старше трудоспособного возраста (рис. 4.3.2, с. 230).

В-девятых, в результате всестороннего анализа организационно-экономических условий и ресурсов цифровой трансформации рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса (с. 237–249), Н.Л. Гончарова предлагает и обосновывает возможность реализации организационной схемы создания рабочей группы и Центра компетенций «Цифровые услуги старшему поколению» в рамках национальной программы «Цифровая экономика России» (рис. 5.1.3, с. 247), возложив обязанности по его функционированию на два профильных ведущих вуза. Для создания организационных условий реализации доступности цифровых услуг лицам старше трудоспособного возраста предложено формирование национальной сети услуг для ЛСТВ, интегрированной с центрами управления регионами. В рамках данной сети разработана концепция информационно-коммуникационного портала благотворительного фонда «Старшее поколение», сформулированы обоснованные предложения по внесению изменений в национальную программу «Цифровая экономика России».

В-десятых, Н.Л. Гончарова разработала логически стройную достаточно выверенную концепцию централизованного доступа к информации о государственных, социальных и платных услугах для лиц старше трудоспособного возраста в системе информационно-коммуникационного портала благотворительного фонда «Старшее поколение» (с. 264–277), учитывающую также действующие в регионах интернет-проекты услуг, оказываемых пожилым людям (табл. 5.3.1, с. 270). В концепции чётко определены порядок последовательности подачи и получения заявок на услуги, доступа к информации о наличии вакантных рабочих мест с полной и частичной занятостью в шаговой доступности от места жительства, а также использования системы мониторинга и анализа обращений граждан в рамках направления «Социальная помощь» с цифровой поддержкой и наличием обратной связи, позволяющей ЦУР оперативно проводить корректировку ассортимента и качества услуг с учётом рекомендаций рабочей группы и Центра компетенций «Цифровые услуги старшему поколению» (рис. 5.1.3, с. 247).

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



Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в концептуально-результативном использовании основных положений сервисологии в исследовании рынка услуг для старшего поколения; дальнейшем развитии атрибутивных характеристик Гарвардской парадигмы рынка «структура-поведение-результат» применительно к рынку услуг данной социальной группе граждан; формировании нового взгляда на систему партнерства в осуществлении инвестиций социальной направленности и обосновании концептуальной модели экономического механизма организации партнерства власти, бизнеса и граждан, обеспечивающих финансирование развития рынка услуг для старшего поколения в сфере сервиса в условиях цифровизации экономики.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что полученные в нём результаты могут быть использованы органами законодательной и исполнительной власти на всех уровнях управления в стратегическом планировании развития сферы услуг в целом и услуг для старшего поколения, разработки инвестиционных проектов строительства капитальных объектов инфраструктуры услуг с участием граждан, бизнеса и представительной власти, развития цифровой инфраструктуры услуг для лиц старше трудоспособного возраста в целях повышения уровня и качества их жизни.

## **5. Дискуссионные вопросы и замечания, отмеченные в диссертационном исследовании.**

В целом положительно оценивая диссертационное исследование Н.Л. Гончаровой, следует выделить отдельные замечания и дискуссионные положения.

1. В параграфе 1.1. при рассмотрении сервисологических основ исследования комплекса услуг лицам старше трудоспособного возраста необходимо было рассмотреть инициативу «Старшее поколение» национального проекта «Демография», что позволило бы более детально рассмотреть возможности развития комплекса разносторонних услуг для сохранения и повышения активности граждан зрелого возраста, а также детализировать основные инструменты обеспечения достойного уровня жизни (табл. 1.1.3; с. 23 и рис. 1.1.2; с. 28).

2. На рис. 1.1.3 «Сервисологический подход к формированию услуг для ЛСТВ» (с. 39) автор представляет классификацию услуг по объектам, выделяя при этом только две составляющие компоненты – возмездность услуг и

уровень их индивидуализации. На наш взгляд, необходимо дополнить предоставленную структурную схему за счет детализации услуг на материальные и социально-культурные, что является условием для совершенствования системы взаимоотношений заинтересованных сторон на рынке услуг, а также позволит в последствие оценивать уровень потребности и возможности трансформации жизненных целей ЛСТВ.

3. Для введения налога на занятость, касающегося всех работодателей, которые не финансируют из собственных средств повышение квалификации и переобучение работников предпенсионного возраста, до 3% от себестоимости продукции, работ и услуг (с. 168) требуются серьезные обоснования и проработки.

4. Главным источником достижения цели – качество жизни для лиц старше трудоспособного возраста (рис. 3.1.1, с. 115) является пенсионное обеспечение, которое в работе следовало рассмотреть более детально.

5. На стр. 239–240 технология в процессе цифровой трансформации в сфере сервиса рассматривается с четырех точек зрения, в том числе «технология как социальная среда», которая определяет квалификационную и интеллектуальную структуры персонала поставщика услуг, а также требования к уровню владения информационными технологиями потребителя услуг. Следовало бы шире рассмотреть понятия и дать критерии интеллектуальной структуры персонала, а также градировать уровни владения информационными технологиями потребителя услуг для лиц старше трудоспособного возраста по различным классификационным признакам с точки зрения сервиса.

6. На стр. 257 автор справедливо отмечает, что проблема цифрового неравенства имеет не только территориальный, но и сервисологический аспект. Также указывает на то, что при высокой степени обеспеченности ресурсными возможностями цифровых технологий в регионе выделяются четыре группы населения, которые не используют их. Следовало бы дать рекомендации по исправлению данной ситуации, в частности, по решению остро стоящей проблемы возможности получить консультации при возникновении затруднений, как наглядный пример, используя отсутствие обратной связи на портале «Государственные услуги».

**6. Соответствие диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней.**

Анализ диссертации позволяет сделать вывод, что она является завершенной самостоятельной научно-квалификационной работой, имеющей научную и практическую значимость. Представленные в диссертации научно обоснованные положения и рекомендации составляют существенный вклад в экономическую науку в сфере сервиса. Автором сформированы концептуальные модели и инструментарий, позволяющие создать условия обеспечения доступности и качества услуг для большинства лиц старше трудоспособного возраста в условиях цифровизации сферы сервиса и домашнего хозяйства. Эта разработка представляет собой решение важной для теории сервисологии и практики управления сферой сервиса задачи стабилизации качества жизни лиц старше трудоспособного возраста на основе развития рынка услуг этой категории населения при взаимодействии власти, бизнеса и граждан в условиях обострения демографических, социальных и международных экономико-политических проблем.

Основные положения диссертации отражены в 58 научных трудах (объемом 138,6 п. л.), в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК при Минобрнауки РФ – 28 статей (объемом 20,3 п. л.), из них после опубликования диссертации на сайте ВАК – 3 статьи (объемом 1,7 п. л.). Отдельные положения работы докладывались автором на международных конференциях, что обосновывает личный вклад соискателя в решение поставленной научной проблемы. Автореферат диссертации полностью соответствует ее основному содержанию.

Исследование выполнено в рамках паспорта специальности ВАК Министерства науки и высшего образования РФ по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) п. 1.6.109 – «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка»; п. 1.6.118 – «Формирование, развитие отраслевых, региональных и общенациональных рынков услуг»; п. 1.6.130 – «Экономические основы социальной защиты и поддержки населения».

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод, что диссертационная работа на тему «Развитие рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса: теория и методология», соответствует требованиям п.п. 9–14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в ред. постановления Правительства РФ от 11.09.2021 № 1539),

предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени доктора экономических наук, а ее автор – Гончарова Наталья Леонидовна заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Официальный оппонент – Максимова Маргарита Николаевна,  
доктор экономических наук, доцент,  
ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации,  
заведующая кафедрой экономической теории и социальной работы,  
декан факультета социальной работы и высшего сестринского образования

*Контактные данные лица, подписавшего отзыв:*

*E-mail: soc90@mail.ru*

*Тел./факс: (843)236-99-87*

*Адрес организации: 420012, ул. Бутлерова д. 49, Казань, Республика Татарстан*

Подпись Максимовой Маргариты Николаевны,  
доктора экономических наук, доцента,  
ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации,  
заведующей кафедрой экономической теории и социальной работы,  
декана факультета социальной работы и высшего сестринского образования  
заверяю

д-р полит. н., профессор,

первый проректор

ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Мухарямова Д.М.



30.06.2021.