

## 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 условиях глобальной тенденции старения населения в мире, характерной и для Российской Федерации, обеспечение высоких темпов экономического роста при ухудшении возрастной структуры населения и относительного сокращения доли его экономически активной части является проблемой, для решения которой необходимы новые решения и нетрадиционные подходы, в том числе развитие рынков услуг для лиц старше трудоспособного возраста, к которым частично автор исследования относит пожилых людей по классификации ВОЗ и федеральному проекту «Старшее поколение». Одновременно, поставленные Президентом России национальные цели и стратегические задачи развития Российской Федерации увеличат их абсолютную численность и удельный вес в численности населения, так как на период до 2024 года, установленные Указом Президента 474 от 21.07.2020 г., определяют необходимость повышения ожидаемой продолжительности жизни до 67 лет, а в Указе Президента от 07.05.2018 г., определяют необходимость повышения ожидаемой продолжительности жизни к 2030 году до 80 лет. Однако, в них подчёркивается необходимость вхождения Российской Федерации в число пяти крупнейших экономик мира, обеспечение темпов экономического роста выше мировых при сохранении макроэкономической стабильности. Эти задачи требуют смены парадигмы отношения к данной категории населения на основе вовлечения её в активное потребление широкой номенклатуры услуг и, одновременно, посильного участия в трудовой деятельности.

Одним из факторов увеличения нагрузки на социальную и экономическую систему вследствие старения населения является рост затрат на обслуживание недееспособных пожилых людей, среди которых в группы, требующие значительных затрат, выделяют лиц, страдающих деменцией -

стойким прогрессирующим снижением когнитивных функций, выражающимся в утрате имеющихся знаний, навыков и умений и слабоумии. Поэтому при росте доли пожилых людей в общей численности населения большинства развитых стран увеличение количества людей, страдающих деменциями, станет еще одним фактором сокращения численности экономически активного населения, в том числе из-за необходимости активного участия членов их семей в обслуживании данной категории больных в домашних условиях. Всё это представляет собой угрозу экономическому росту. Развитие рынка услуг лицам старшего возраста, имеющих разную степень ограничений по здоровью, оснащение домашних хозяйств «умными вещами» и сопутствующими услугами позволит смягчить данную проблему.

Рынок услуг лицам старше трудоспособного возраста в настоящее время успешно развивается в рамках национального проекта «Демография». Часть его мероприятий направлены на обеспечение сбалансированного социального обслуживания и медицинской помощи на дому, в полустационарной и стационарной формах с привлечением патронажной службы и сиделок, а также поддержку семейного ухода. В 2022 году проект осуществляется в 34 регионах, включая город Москва, в том числе начался пилотный проект по привлечению частных медицинских организаций для оказания медико-социальной помощи людям старшего возраста на дому. Модераторами формирования системы долговременного ухода являются Минтрудсоцзащиты РФ и государственные социальные фонды. Однако низкие темпы экономического роста, дефицитность средств этих фондов, высокий уровень износа стационарных и полустационарных объектов, на базе которых оказываются услуги старшему поколению, требуют решения задачи организации многоканального финансирования услуг этой категории граждан на основе рыночного подхода. Соответственно, необходимо определить институциональное наполнение, межорганизационные и межсубъектные отношения на основе принципов социальной справедливости и обеспечения прав граждан, учитывая возможности цифровой экономики и современные информационные технологии. Кроме того, не исследованными являются территориальные аспекты развития рынка услуг для старшего поколения с учетом неравномерности распределения населения по

территории страны, неравномерности социально-экономического развития регионов и неравных возможностей привлечения благотворительных организаций, волонтеров, использования корпоративных социальных программ к оказанию услуг пожилым. Эти задачи тесно переплетаются с задачей определения степени и возможности личного участия людей в обеспечении своей достойной старости в сочетании с экономической эффективностью корпоративных программ услуг бывшим работникам старшего возраста. Сложной с социально-экономической и политической точки зрения является задача обеспечения личного участия граждан в формировании резервов средств, обеспечивающих достойный уровень потребления услуг после утраты трудоспособности в условиях нестабильной экономики, наличия факторов углубления разнообразных санкций между странами и низкого доверия граждан к долгосрочным вложениям собственных средств в страховые программы и в негосударственные пенсионные фонды.

Развитие сферы услуг в отношении лиц старше трудоспособного возраста на основе рыночного подхода в условиях цифровизации сферы услуг является весьма нетривиальной и может стать как стимулом развития рынков услуг, так и одним из драйверов экономического роста в сложных глобальных тенденциях инфляции и старения населения, что подтверждает актуальность диссертационного исследования Н.Л. Гончаровой, обусловленное необходимостью углубления теории и методологии разработки форм, инструментов и методов дальнейшего развития рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста в сфере сервиса.

2. Степень обоснованности и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, подтверждается корректной постановкой цели и задач исследования, глубоким и всесторонним анализом теоретических положений и методических разработок в области развития сферы услуг, соблюдением принципов логики научного анализа, использованием обширного эмпирического материала.

О тщательности изучения теоретической базы и опыта исследований в данной области свидетельствует использование автором многочисленных библиографических источников по предметной области и корректность

ссылок на них. Список использованных источников в качественном и количественном отношении демонстрирует достаточно полное отражение научных взглядов на предмет исследования, развитие рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса.

Информационно-эмпирическая база диссертации сформирована на основе монографий и научных статей, обширной статистической информации, сайтов и порталов российских государственных органов, нормативной правовой базы федерального и регионального уровней. Научные положения диссертации, аналитический аппарат основаны на широком использовании моделей, таблиц, рисунков, опираются на объемный фактический материал, что свидетельствует о глубоком осмыслении Гончаровой Н.Л. достижений современной теории и практики управления развития рынка услуг.

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о достаточной степени обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании.

3. Достоверность основных положений, выводов и результатов, сформулированных в диссертации, подтверждается применением признанных методов научного познания, использованием официальных статистических данных. Диссертантом были детально обработаны данные по группам показателей, характеризующих развитие рынка услуг лицам старше трудоспособного возраста России за десятилетний период 2010 – 2020 гг., а также опыт организация и формы предоставления услуг лицам старше трудоспособного возраста в Великобритании и США.

Процесс исследования опирался на общенаучную методологию и принципы научной логики. Применялись такие методы, как: системный подход, экономико-статистический, структурно-логический и графический анализ, метод дисконтирования, метод экономико-математического моделирования.

Основные положения диссертационного исследования прошли апробацию. Автор неоднократно выступал на международных и всероссийских научно-практических конференциях, по проблемам цифровой трансформации и инновационному развитию отечественной экономики, что

удостоверяет факт публичного обсуждения и одобрения результатов диссертационного исследования Гончаровой Н.Л.

4. Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, заключается в концептуальном исследовании проблем развития услуг лицам старше трудоспособного возраста и доступности и качества данных видов услуг.

Необходимо выделить следующие результаты, полученные лично автором и обладающие научной новизной.

Глубоко проанализирован понятийный аппарат предметной области исследования – термины «пожилой человек» (с. 17), действующую классификацию возрастов ВОЗ (с. 20), «сервисология» (с. 29-35), «региональный рынок услуг» (с. 54), что позволило автору уточнить дефиниции «сервисология» (с. 45) и дополнить терминологию теории управления рынком услуг введением в научный оборот нового понятия «лица старше трудоспособного возраста» (далее ЛСТВ), отразив в них все черты, присущие составляющим этим категориям элементам. Это дало возможность автору содержательно идентифицировать предмет исследования и развивать в своей работе теорию управления рынка сферы услуг для лиц старше трудоспособного возраста и методическое обеспечение применительно к данной категории.

Верно выделены атрибуты рынка услуг ЛСТВ, определены общие закономерности функционирования рынка, наглядно представлена авторское видение характеристик атрибутов рынка услуг для ЛСТВ, дано их уточнение и дополнение в рамках схемы Гарвардской парадигмы рынка. На основе анализа развития рынка услуг ЛСТВ в Великобритании и США выявлен мультипликативный эффект услуг ЛСТВ, который заключается в повышение спроса на услуги оздоровления и реабилитации ЛСТВ, что соответственно увеличивает предложение услуг, в том числе инновационного и капиталоемкого характера, что в итоге, позволило автору обосновать и точно показать логику формирования мультипликативного эффекта прироста выпуска (с. 58, рис. 1.3.1), взаимосвязь мультипликативного эффекта от инвестиций в развитие комплекса услуг для ЛСТВ (с. 73), что, несомненно, является элементом научной новизны и позволяет оценить перспективные ниши развития рынка услуг в России.

Путем анализа структуры системы социального обеспечения в РФ (с. 87, рис. 2.2.1), организации предоставления услуг гражданам – получателям пенсии по старости в РФ, рассмотрения процедуры получения социальной услуги пенсионером (с. 92, рис. 2.2.2), анализа распределение регионов по количеству НКО, включенных в реестр поставщиков социальных услуг (с. 97, рис. 2.2.3) в работе были обобщены модели финансирования государственных (муниципальных), некоммерческих и коммерческих организаций в сфере предоставления социальных услуг (с. 98, табл. 2.2.1). Было выявлено, что механизм отбора поставщиков для оказания социальных услуг имеет некоторые недостатки, которые уменьшает альтернативные возможности для соблюдения конкурентных принципов. Исходя из этого, в дальнейшем был определен механизм выбора поставщика с целью объективной его оценки потенциальным получателем социальной услуги с использованием Реестра поставщиков социальных услуг (с. 104), формируемого в каждом субъекте федерации самостоятельно.

Рассмотрены инструменты государственной политики в области содействия интересам граждан старшего поколения в РФ, сформулированы предлагаемые направления реализации государственной поддержки рынка услуг для ЛСТВ (с. 113, рис. 3.1.1) с учётом проблемы неплатежеспособности граждан, нуждающихся в данных услугах.

Доказано, что развитие комплекса услуг для ЛСТВ (т.е. предпенсионеров и пенсионеров по старости) ограничивается низким уровнем доходов данной группы граждан и, соответственно, низким уровнем спроса на платные услуги, что подтверждено данными о динамике доходов домохозяйств, состоящих из одних пенсионеров за 2011, 2015 и 2019 годы. Повышение пенсий по старости обеспечивает их рост в соответствии с темпами инфляции и практически не влияет на реальные доходы пенсионеров. В тоже время, обосновано, что пенсионная реформа 2019–2028 гг., предусматривающая перенос на 5 лет позже сроков выхода на пенсию по старости граждан РФ, породила проблему обеспечения занятости пожилых людей в возрасте после 55 лет для женщин и 60 лет для мужчин в условиях конкурентного характера рынка труда, для решения данной проблемы предложен комплекс организационно-финансовых и информационных мер

(с. 153) и рекомендации для обеспечения занятости граждан предпенсионного и пенсионного возраста (с. 165-167).

На основе анализа показателей доходов и расходов бюджета Фонда социального страхования Российской Федерации за 2014–2021 гг. (с. 184, рис. 3.4.4. обоснована дефицитность бюджета Фонда социального страхования, нарастание которого ставит под сомнение возможность реализации услуг социального пакета долговременного ухода в полном объеме, что доказывает необходимость поиска дополнительных внебюджетных источников финансирования системы долговременного ухода, поэтому предложены обоснованные механизмы, обеспечивающие повышение инвестиционной привлекательности рынка услуг ЛСТВ: модель финансирования, применяемую для создания или модернизации объектов инфраструктуры – Tax Increment Financing (TIF), использование отложенных налоговых платежей; включение в процессы инвестиционного обеспечения развития указанного рынка институциональных инвесторов – Пенсионного фонда РФ, прочих страховых фондов»; проектные инфраструктурные облигации, как инструмент финансирования проектов создания и эксплуатации геронтологической инфраструктуры (с. 195).

Предложена схема организации финансирования работ по развитию инфраструктуры муниципальных образований на основе использования проектных или ипотечных облигаций (с. 197, рис. 4.1.2), рассчитана выгода вложения средств в стационарные объекты долговременного ухода для получения дополнительного годового дохода муниципальным образованием (с. 197-202), которая показала низкую внутреннюю доходность таких проектов, однако невысокая доходность муниципальных облигаций компенсируется их надежностью.

Предложен механизм государственно-частного (муниципально-гражданского) партнерства (ГЧП/МГП) (с. 205) в развитие рынка услуг ЛСТВ, который предполагает трехстороннее сотрудничество, в котором третьей стороной, кроме публичного и частного партнера, являются граждане, принимающее стратегическое решение об участии в долгосрочном проекте. Сформулированы принципы государственно-гражданского (муниципально-гражданского) сотрудничества (с. 208, рис. 4.1.4).

Сформулирован механизм формирования личного фонда здоровья гражданами трудоспособного возраста при государственной гарантии получения данной услуги в натуральной форме при наступлении заболевания, для обеспечения получения комплексной услуги страдающим деменцией (КУСД) (с. 217), рассчитан модельный прогноз сроков предоставления КУСД при формировании личного фонда. (с. 218, табл. 4.2.2). Проведенное исследование доказывает принципиальную возможность для граждан со средними доходами обеспечить предоставление КУСД за счет собственных средств при формировании личного фонда при предоставлении государственных гарантий, даже при доходности в 5%, тридцатилетний период формирования фонда обеспечивает предоставление КУСД в течение пяти лет.

Предложена концепция развития проектов и программ корпоративной социальной ответственности, способствующая расширению услуг для ЛСТВ на территории локализации компаний (с. 224. рис. 4.3.1). Данная схема соответствует ESG-стандартам развития компаний, которые предполагают ответственное отношение к окружающей среде, высокую социальную ответственность, высокое качество корпоративного управления.

Предложена концептуальная модель взаимодействия участников рынка в условиях взаимодействия в цифровой экосреде (с. 56, рис.20). В модель заложены входящие материальных и информационных потоки, результирующие показатели – реакция четырех основных групп субъектов рынка – непосредственно предприятие (или группа предприятий), его потенциальные потребители, группа предприятий-конкурентов и группа предприятий-комплементоров. Оригинальность полученного результата состоит в том, что и материальные потоки обоснованно дифференцированы на 5 компонент, информационные – на 10 компонент, также в том, что указанная модель дополнена моделью конкурентного восприятия в условиях цифровой трансформации, где входящими элементами являются именно информационные потоки (с. 62, рис.21). Эти результаты в значительной мере являются основой для итогового авторского алгоритма управления конкурентоспособностью для обеспечения инновационной активности цифрового предприятия (с. 143, рис.49).



Сформирована концепция (предлагаемая схема) централизованного доступа к информации о государственных, социальных и платных услугах для ЛСТВ на информационно-коммуникационном портале благотворительного фонда «Старшее поколение» (с. 266, рис. 5.3.1) которая позволит не только продвинуть цифровые услуги для ЛСТВ, но и обеспечить координацию и мониторинг данных услуг муниципальными, региональными и федеральными органами власти.

#### 5. Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования.

Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что его результаты создают основу для развития рынка сферы услуг для ЛСТВ, формирования нового взгляда на решение проблем получения услуг ЛСТВ, преодоление проблемы нехватки личных средств для обеспечения качества жизни в пожилом возрасте, за счет возможности формирования личного фонда здоровья гражданами трудоспособного возраста при государственной гарантии, то есть за счет трехстороннего партнерства (власти, бизнеса и граждан).

Практическая значимость состоит в том, что результаты исследования могут быть применены для комплексного анализа и мониторинга развития рынка сферы услуг страны. Другая группа выводов может быть применена органами исполнительной власти (федеральными и региональными) для разработки стратегий и программ развития цифровой инфраструктуры услуг ЛСТВ.

#### 6. Дискуссионные вопросы и замечания, отмеченные в диссертационном исследовании.

Несмотря на общее положительное впечатление по диссертации Н.Л. Гончаровой, следует выделить ряд замечаний.

1. В работе желательно было бы полученные наиболее существенные научные результаты разделить на 3 группы: результаты, относящиеся к теории, методологии и инструментам.

2. Представляется, что в работе целесообразно дать более точное и расширенное понятие – лица старше трудоспособного возраста, кроме их деления на 3 группы – предпенсионный возраст, ранний и старший пенсионный возраст.

3. Для развития рынка услуг для лиц старше трудоспособного возраста в сфере сервиса целесообразно более детально рассмотреть их покупательную способность с учетом ее волатильности.

4. В таблице 1.3.2 автором представлена аналитическая информация по фактам коррупционной деятельности в системе социальной защиты населения, что позволило сделать вывод о неэффективности государственной системы контроля за целевым расходованием средств, направленных на оказание услуг социально- незащищённым слоям населения, в том числе и ЛСТВ. При этом непосредственно алгоритм организации системы контроля за целевым использованием финансовых ресурсов не был представлен, что затрудняет оценить обоснованность сделанного вывода. В дальнейшем автор не уделяет внимание инструментам, которые следует привести в действие для устранения указанных фактов (п. 3.1 диссертационного исследования).

5. В п. 3.3 диссертации автором раскрываются особенности государственной поддержки граждан СПВ. Однако не нашли отражения организационные аспекты предоставления социальных стартапов для лиц, которые создают условия для социальной и профессиональной адаптации людей старшего поколения, не уделено достаточного внимания всероссийскому конкурсному проекту «Старшие», который реализуется на средства Межрегионального фонда целевого капитала «Социальные инновации», фонду Президентских грантов и т.д., с помощью которых предоставляются возможности обеспечения достойного уровня и качества жизни лиц старшего поколения. Следовало также раскрыть эффекты от подобных стимулирующих мероприятий, аргументировав официальными статистическими данными для обоснования вероятности достижения целевых показателей по национальному проекту, в части продолжительности жизни населения.

6. Автор диссертации на стр. 276 предлагает службе занятости осуществлять активный поиск и подбор рабочих мест лиц старше трудоспособного возраста, но в то же время, по тексту работы автор предлагает и льготные условия и преференции для работодателей или принудительное налоговое стимулирование работодателей. Для самой службы занятости автором не предлагается критериев оценки работы или

целевых индикаторов, стимулирующих их деятельность в данном направлении.

7. Автор справедливо отмечает, что становится общепризнанным факт, что внедрение корпоративных пенсионных программ реально способствует формированию лояльности персонала, снижению текучести, закреплению ценных специалистов и стимулированию высококвалифицированного персонала (стр. 241). Следовало бы сформировать рекомендации органам публичного управления по стимулированию данной деятельности не только в рамках КСО, а, прежде всего, с позиций приоритета государственного экономического развития и путей его реализации.

#### 7. Соответствие диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней.

Работа Гончаровой Н.Л. представляет собой завершённую самостоятельную научно-квалификационную работу, имеющую научную и практическую значимость. Представленные в диссертации научно обоснованные положения и рекомендации составляют существенный вклад в экономическую науку в сфере сервиса. Концептуальные модели и предложенный автором диссертации инструментарий позволяют создать условия для обеспечения доступности и качества услуг лицам старше трудоспособного возраста в условиях цифровизации сферы сервиса и домашних хозяйств. Разработанные взаимосвязанные предложения представляют собой решение важной для теории сервисологии и практики управления сферой сервиса задачи обеспечения достойного качества жизни лиц старше трудоспособного возраста, что будет способствовать снижению социальной напряжённости и эффективному расходованию государственных ресурсов.

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:

Руководитель Центра  
научных исследований  
и технического регулирования  
в сфере услуг АО,  
Институт региональных  
экономических исследований (ИРЭИ),  
доктор экономических наук, профессор,  
академик РАН

Зворыкина Татьяна Ивановна

Контактные данные: Зворыкина Татьяна Ивановна.

Адрес: 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, 29/16

Тел.: +7 499 241-34-92, +7 (499) 241-34-18, +7 (916) 657-28-65

Сайт: <http://www.irei.ru/>

E-mail: [sss2800@mail.ru](mailto:sss2800@mail.ru)

Подпись руки Зворыкиной Татьяны Ивановны

ЗАВЕРЯЮ

Начальник отдела кадров АО «ИРЭИ»

Е.Ю. Столярова



07. 2024