

## УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»,  
доктор медицинских наук, профессор  
А.В. Кубышкин



*Handwritten signature*

2022 г.

## ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» на диссертационную работу Валеевой Юлии Сергеевны на тему «Развитие услуг розничных торговых сетей: теория, методология, практика», представленной на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика» (экономические науки)

### 1. Актуальность темы диссертационного исследования

Торговля является одной из ведущих отраслей экономического сектора, оказывая важнейшее влияние на динамику валового внутреннего продукта, уровень занятости населения, развитие предпринимательства, сохраняя потенциал высокого экономического роста в ближайшей и среднесрочной перспективе. В современных условиях российские торговые сети вынуждены функционировать в условиях ограниченности источников финансирования и высокой конкуренции, повышения уровня инновационности и цифровизации. Торговые сети активно переходят на электронную коммерцию, развивается платформенная торговля.

Трансформация форматов розничной торговли в сторону развития услуг торговых сетей позволила обеспечить повышение качества торговых услуг, расширение линейки услуг сетевой торговли. Изучение вопросов развития услуг розничных торговых сетей является актуальным и необходимым направлением экономических исследований для разработки направлений дальнейшего развития потребительского рынка в целом и его отдельных хозяйствующих субъектов, определении новых ориентиров в совершенствовании организационно-экономических решений, направленных на развитие торгового сектора в современных форматах.

Современные потребители по-разному оценивают свое восприятие торгового обслуживания в зависимости от бренда организации розничной торговли и разнообразных потребительских факторов. На развитие услуг розничных торговых сетей оказывают большое влияние новаторство и оптимизм потребителей с точки зрения воспринимаемой полезности.

Сложности обеспечения информационной безопасности потребителей негативно влияют на воспринимаемую полезность автоматизированных услуг розничных сетей с искусственным интеллектом. Воспринимаемые простота использования, полезность, удовольствие, персонализация и интерактивность являются важными индикаторами покупательских намерений в системах торговых сетей.

Научные подходы к развитию розничных торговых сетей базируются на объединении и согласовании понятийного аппарата, информационной базы, методологических и научных подходов к описанию процессов функционирования а также развития торговых сетей, идентификации и ранжирования основных факторов, определяющих их функционирование и обоснованного выбора управляющих параметров, разработки системы показателей эффективности и алгоритмов принятия управленческих решений с учетом объединения последних достижений в области стратегического менеджмента, риск-менеджмента, управления на основе теорий потребительской ценности, клиентоориентированности.

Цель диссертационной работы, состоящая в формировании теоретико-методологических положений и разработке системы экономических и организационно-управленческих решений в области развития услуг розничных торговых сетей, предопределила важность поставленных в исследовании ряда взаимосвязанных задач.

Исходя из вышеуказанного, диссертационная работа Валеевой Юлии Сергеевны по глубине поставленной проблемы, ее значимости при совершенствовании механизмов развития, функционирования и управления развитием услуг розничных торговых представляет актуальной и значимой в теоретико-методологическом и прикладном аспектах.

## **2. Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций диссертационного исследования**

Результаты диссертационного исследования обладают теоретической значимостью и научно обоснованы. Структура и логика изложения диссертации в полной мере раскрывают ее содержание, решение поставленных задач.

Достоверность и обоснованность теоретических и практических результатов исследования подтверждается анализом ранее полученных результатов по проблематике исследования, корректным использованием апробированных научных методов исследований, принятых в экономической и управленческой науках, логикой постановки задач исследования, подбором и использованием достоверных исходных данных и их корректной методической обработкой. Также достоверность и обоснованность результатов диссертации подтверждается широкой апробацией научных положений исследования в рецензируемых изданиях, на международных и национальных научно-практических конференциях, их внедрением в практику.

Обоснованность результатов исследования обусловлена использованием нормативно-правовых актов федерального и регионального уровней в области стратегического планирования и социально-экономического развития Российской Федерации и Республики Татарстан в целом и торговой отрасли в частности. Также использовались информация государственной статистики; корпоративные документы и финансовые отчеты компаний розничной торговли, аналитическая и статистическая информация из Интернет-ресурсов. Логика диссертационного исследования состоит в последовательном и систематизированном исследовании проблемы функционирования, управления и адаптации программ развития российских торговых сетей к условиям быстроменяющейся внешней и внутренней среды.

Результаты диссертационного исследования отражены в материалах выполнения научно-исследовательской работы по темам «Развитие услуг розничных торговых предприятий» (НИОКТР №315060270007, 2015 г.); «Управление развитием сферы услуг торговли и общественного питания» (НИОКТР № 115032440068, 2015 г.); «Развитие услуг розничных торговых предприятий» (НИОКТР №АААА-А17-117022250094-3, 2017 г.); а также договора на выполнение НИР «Сравнительный анализ труда в разрезе должностей и рабочих профессий в супермаркетах Бахетле и торговых сетях, расположенных на территории г. Казань и г. Москва» (2014-2015 гг.); договора НИР для ООО «Гаслав» (Чехия) «Исследование передового опыта организаций сферы услуг» (2015 г.).

Основные положения диссертации отражены в 63 публикациях общим объемом 80,7 п.л. (авт. 62,55 п.л.), в том числе 4 монографии объемом 43,2 п.л. (авт. 31,2 п.л.), 34 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ для публикации научных результатов диссертации, объемом 21 п.л. (авт.18 п.л.), 8 статей в изданиях, индексируемых Web of Science, Scopus, объемом 7 п.л. (авт.5 п.л.), 17 статей в прочих научных изданиях объемом 9,5 п.л. (авт. 8,35 п.л.). В необходимых случаях в диссертации имеются корректные ссылки, в том числе на собственные публикации и публикации, подготовленные в соавторстве. Публикации автора и автореферат диссертации отражают основные положения диссертационной работы.

### **3. Новизна основных научных результатов диссертации**

В процессе решения задач исследования автором рассмотрены экономическое содержание услуг розничных торговых сетей, их роль и место в современной экономической системе (стр. 18-42), дано авторское понятие термина «услуги розничных торговых сетей» (стр. 38), обобщены и систематизированы подходы к исследованию управления и развития розничных торговых сетей, сформированы основные положения теории клиентоориентированности и формирования потребительской ценности при организации услуг розничных торговых сетей с целью формирования сетевого эффекта (стр. 35-61).

Расширение теории клиентоориентированности и потребительской ценности позволило раскрыть основные характеристики создания потребительской ценности услуг розничных торговых сетей, а также разработать схему «потребности-ценности-вложения», позволяющую продемонстрировать современные транзакции всех участников, задействованных в создании услуг торговых сетей. Представлена концептуальная основа развития услуг розничных торговых сетей с применением ценностно-ориентированного, клиентоориентированного подходов (стр. 83-98). Раскрытие категорийного аппарата позволило расширить признаки услуг розничных торговых сетей, адаптировать классификацию бизнес-процессов под особенности деятельности сетей по трём классификационным признакам – охват участников цепочки услуг, длительность циклов, содержание влияние на формирование услуг сетей. Автор раскрывает получение сетевого эффекта через выявление функциональных зависимостей и обеспечение эффективности услуг розничных торговых сетей. Особое внимание уделено модели системы управления развитием услуг торговых сетей (стр. 99-124), обосновано влияние цифровизации на используемые модели и инструменты развития потребительской ценности услуг торговых сетей (стр. 125-142).

Изучение особенностей формирования услуг, трансформации в форматах предоставления услуг и появления новых участников позволило автору отразить логику информационной модели макропроцесса оказания услуг торговых сетей, в том числе в условиях цифровизации. Автором разработана методология развития услуг торговых сетей, включающая набор методов, инструментов и подходов к развитию услуг на основе применения клиентоориентированного, ценностно-ориентированного, процессного подходов, а также принципов, факторов предоставления и трансформации услуг сетей. Современные тренды цифровизации, как обоснованно автором, повлияли на развитие услуг, что позволило сформировать набор ключевых показателей, предложить стратегию развития в виде матрицы зависимости от вклада каждого участника в создание совокупной потребительской ценности услуг и получения соответствующих выгод.

Автором изучены особенности современных научно-методологических подходов, обобщены и систематизированы методики оценки эффективности развития услуг торговых сетей, выявлены их преимущества и недостатки применительно к задаче управления развитием услуг торговых сетей (стр. 143-165), выделены и обобщены инструменты исследования и оценки развития услуг торговых сетей с применением таких подходов, как клиентоориентированный, ценностно-ориентированной и интегральный (стр. 161-183), исследовано содержание бизнес-процессов услуг торговых сетей с применением процессного подхода и выделением процессов организации услуг сетей, процессов деятельности торговой сети, а также процессов с ориентацией на институциональных участников (стр. 184 -202).

Обозначена роль торговых сетей в становлении сферы торговых услуг в России (стр. 203-219). Важной разработкой автора является обоснование

сетевых эффектов и эффективности оказания услуг розничных торговых сетей в Российской Федерации на основе разработанных методик оценки и проведенной отраслевой аналитики (стр. 220-239). В диссертации выполнен сравнительный анализ функционирования развития услуг розничных торговых сетей в регионах, позволивший выделить проблематику и новые векторы развития сетей (стр. 240-281).

С помощью факторного и корреляционно-регрессионного анализа определены ключевые факторы развития услуг торговых сетей (стр. 282-298). Отличительной особенностью предложенного организационно-экономического механизма управления развитием услуг торговых сетей является комплексное применение клиентоориентированного, ценностно-ориентированного и процессного подходов применительно к задачам развития торговых сетей, где автор предлагает использовать потребительские ценности для построения системы управления развитием торгового предприятия. Такой подход позволяет целенаправленно управлять развитием торговых сетей (стр. 299-306). Обобщены и разработаны технологии управленческих решений развития услуг торговых сетей (стр. 307-331).

Описанные выше авторские разработки обладают значимостью, новизной и ценностью для экономической науки, они представляют собой системное развитие теории и методологии эффективного управления услугами торговых сетей применительно к современной изменчивой деловой среде, с учетом подходов по управлению потребительской ценностью услуг торговых сетей и гармонизации в моделях управления противоречивых интересов стейкхолдеров с применением ценностно-ориентированного и клиентоориентированного подходов.

#### **4. Значимость результатов диссертационного исследования для развития экономики сферы услуг**

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения результатов диссертации при разработке стратегических программ развития отечественных торговых сетей различных организационно-правовых форм, а также при оценке результативности реализации программ их развития. Разработанный автором научно-методический аппарат может быть использован инвесторами, выбирающими торговлю в качестве сферы инвестирования. Управление торговыми предприятиями на основе стоимости дает им возможность перманентной оценки доходности сделанных вложений, а на макроэкономическом уровне – повышает гибкость денежного рынка.

Последовательность в изложении текста и структурировании материалов исследования, систематизация полученных результатов позволили автору добиться логической целостности диссертации, обеспечить аргументированность. К наиболее значимым научным результатам исследования, обладающим высокой ценностью для экономической науки и развитию экономики сферы услуг, относятся:

- авторские трактовки экономических категорий «устойчивое

экономическое развитие», «стоимость», «рост стоимости» и др., адаптированные по отношению к торговым предприятиям;

- конвергенция принципов, методов и приемов концепций устойчивого развития, стратегического управления и роста стоимости торгового предприятия в виде методологического подхода, позволяющего достичь синергетического эффекта в управлении развитием за счет ситуативного выбора инструментария управления;

- концептуальная модель стоимости торговых сетей, дифференцированная по уровням управления и сферам создания стоимости;

- комплексная методика многоуровневого анализа условий, влияющих на рост стоимости торговых сетей, основанная на оценке соответствующих факторов стоимости, выделении среди них драйверов стоимости и формировании параметров и показателей, направленная на оценку составляющих балансовой, операционной, инвестиционной стоимости и стоимости динамической гибкости торговых сетей;

- метод управления развитием торгового предприятия на основе использования ценностно-ориентированного, процессного и клиентоориентированного подходов,

- теоретико-методологический подход к теории клиентоориентированности и потребительской ценности услуг расширением содержательных характеристик процесса создания ценности услуг, разработкой концептуальной схемы развития услуг розничных торговых сетей «потребности-ценности-вложения» для институциональных участников, конечных потребителей и розничной торговой сети;

- методический инструментарий исследования и оценки развития услуг розничных торговых сетей, основанный на выделении базовых этапов трансформации методов анализа услуг и моделей управления розничными торговыми сетями, определенных по ключевым показателям развития услуг с использованием клиентоориентированного, ценностно-ориентированного и интегрального подходов.

## **5. Рекомендации по использованию результатов и выводов, приведенных в диссертации**

Практическая значимость диссертации состоит в том, что содержащиеся в работе выводы и рекомендации адресованы менеджменту сетей торговли, а также их объединений в целях повышения конкурентоспособности и устойчивости функционирования в нестабильной рыночной среде. Методические подходы и конкретные инструменты (методики, модели, алгоритмы, процедуры и т.п.), изложенные в диссертации, могут использоваться торговыми предприятиями различных типов, видов и форм деятельности, а также предприятиями других секторов экономики, ориентированными на модернизацию учетных подсистем торговых сетей с целью совершенствования информационного обеспечения управления ими с использованием инструментов ценностно-ориентированного, клиентоориентированного, процессного подходов.

Авторские разработки рекомендуется использовать в учебном процессе высших учебных заведений при подготовке бакалавров, магистров и аспирантов по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», а также в программах повышения квалификации и переподготовки руководящего персонала торговых сетей, как внутрифирменных, так и внешних (по отношению к торговым предприятиям).

Целесообразно рекомендовать использование авторских разработок в деятельности органов власти для регулирования потребительского рынка, и коммерческих организаций розничной сетевой торговли для повышения сетевого эффекта.

## **6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию**

Положительно в целом оценивая работу Валеевой Ю.С., следует указать на ряд присутствующих в ней дискуссионных моментов и отдельных замечаний:

1. При рассмотрении условий функционирования розничных торговых сетей (стр. 44-57) автор недостаточно рассмотрел факторы изменения институциональной среды, «уход» иностранных производителей товаров и услуг из отечественной экономики. Глубокое рассмотрение указанных факторов, по нашему мнению, способствовало бы более адекватной оценке условий функционирования торговых сетей, а также позволило бы более точно учесть отечественную специфику условий их функционирования.

2. В п. 2.1. диссертации (стр. 83-98) автор анализирует проблемы внедрения и реализации концепции развития услуг розничных торговых сетей. Данный анализ не учитывает в полной мере специфику различных видов торговых сетей, притом, что их классификация автором приводится в разделе 1.1 диссертации. Детальное изучение проблемы использования ценностно-ориентированного развития в привязке к конкретным видам торговых сетей позволило бы получить именно практико-ориентированные результаты и выработать прикладные рекомендации для менеджмента развития торговых сетей.

3. В исследовании факторов влияния цифровизации на развитие услуг розничных торговых сетей (стр. 129-138) автором не достаточно полно учитываются вводимые санкционные меры, которые определяют необходимость, в том числе импортозамещения программного обеспечения. Учитывая, что цифровизация процессов организации услуг торговых сетей в значительной мере поддерживается импортным оборудованием и аналогами программного обеспечения, отсутствие учета данного фактора свидетельствует о недостаточной проработке важного аспекта применимости сформулированных предложений и дальнейшего технологического развития торговых услуг;

4. При рассмотрении методологии оценки развития торговых сетей на основе использования показателей, позволяющих оценить эффект и

эффективность розничных торговых сетей, автор приводит только функциональные зависимости оценки сетевого эффекта, показывающие вклад участников в создание услуг торговых сетей и интегральные показатели их расчета (стр. 159-180). Выделение вклада каждого участника в развитие услуг сетей и оценка количественного результата получения сетевого эффекта каждым участником позволили бы управлять процессом коммуникаций с участниками макропроцесса услуг сетей, выстраивать наиболее эффективную цепочку создания потребительской ценности услуг торговых сетей.

5. В работе представлен организационно-экономический механизм ценностно-ориентированного развития услуг розничных торговых сетей (стр.296-303), позволяющий, по мнению автора, применить выделанные им инструменты и методы для реализации разработанных стратегий. Вместе с тем, в работе не представлены информационная база, необходимая для расчета показателей оценки развития услуг розничных торговых сетей, и пояснение периодичности выполнения расчетов для эффективной реализации предложенной модели развития услуг сетей что, несомненно, сделало бы представленный раздел более содержательным.

Указанные недостатки не снижают общую положительную оценку работы, результаты которой вносят существенный вклад в решение современных проблем управления услугами розничных торговых сетей, комплексами сферы услуг, а также в развитие экономической науки.

#### **7. Заключение о соответствии диссертационного исследования требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней**

Диссертация Валеевой Юлии Сергеевны соответствует требованиям пп.9-14 Положения о присуждении ученых степеней, содержание диссертации соответствует паспорту научной специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика» (экономические науки), пункту 4 «Экономика сферы услуг». Автореферат диссертации написан в полном соответствии с ее текстом и дает представление о проделанной автором работе, цели, задачах, решенных в диссертации, структуре работы, основных положениях и полученных научных результатах.

Представленная диссертация является научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований изложены новые научно-обоснованные экономические решения проблемы разработки научно-методического инструментария управления развитием услуг розничных торговых сетей, формирующих существенный вклад в развитие страны, в частности, национальной и региональной экономики.


Исходя из вышеизложенного, следует вывод, что автор диссертации, Валеева Юлия Сергеевна, заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика» (экономические науки).



методология, практика» подготовили заведующий кафедрой менеджмента предпринимательской деятельности Института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» доктор экономических наук, профессор Цёхла Светлана Юрьевна, профессор кафедры менеджмента предпринимательской деятельности Института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», доктор экономических наук, профессор Скоробогатова Татьяна Николаевна.

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры менеджмента предпринимательской деятельности Института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» 28» ноября 2022 г. (протокол № 4).

Заслуженный деятель  
науки и техники Республики Крым,  
заведующий кафедрой менеджмента  
предпринимательской деятельности  
Института «Таврическая академия»  
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный  
университет имени В.И. Вернадского»,  
доктор экономических наук (5.2.3),  
профессор

  
С.Ю. Цёхла

Профессор кафедры менеджмента  
предпринимательской деятельности  
Института «Таврическая академия»  
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный  
университет имени В.И. Вернадского»,  
доктор экономических наук (5.2.3),  
профессор

  
Т.Н. Скоробогатова

«28» ноября 2022 г.



  
  
Ученый секретарь  
Федерального научного центра  
по оценке качества образования  
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»  
  
11 22

Сведения о ведущей организации:

Наименование: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского»

Адрес: 295007, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Академика Вернадского, д. 4.

Телефон: +7 (3652) 25-46-61.

Адрес электронной почты: cf\_university@mail.ru.

Официальный сайт: <https://cfuv.ru>.