

## **ВІДГУК ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА**

### **на дисертаційну роботу**

**Костинець Юлії Володимирівни на тему: «Управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки»,** представлена на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством

**Актуальність теми дослідження та її зв'язок з науковими програмами, планами, темами.** Загальносвітові тенденції розвитку національних економічних систем характеризуються існуючою конкуренцією на ринку товарів і послуг, капіталів, технологій і робочої сили, також сюди додається глобальна конкуренція, яка виникає в нових сферах: управлінні, розвитку потенціалу, стимулювання інновацій. Для підтримки високого рівня конкурентоспроможності національної економіки в цілому необхідно невідкладно враховувати існуючі тенденції і формувати конкурентні переваги в нових сферах та галузях. Викликом розвитку світового господарства, що впливає на національну економіку, є високі темпи технологічних змін, які посилюють роль інновацій в економічному зростанні і знижують вплив традиційних факторів. В свою чергу для сфери послуг значну роль у процесах її розвитку відіграє характеристика споживачів або клієнтів, їх ставлення до інновацій і сприйнятливість нових товарів або послуг.

Сучасний стан ринкових відносин характеризується ринком покупця, коли сам покупець надає вимоги виробнику на ринку. Продавцям та виробникам на ринку товарів та послуг потрібно якнайкраще забезпечити комфортні умови для споживача, вдосконалити відносини між собою, розробляти тактику поведінки, з'ясувати що більш потрібно споживачу, щоб краще задовольнити його потреби.

Дисертаційна робота є складовою науково-дослідної роботи ВНЗ «Національна академія управління» «Інноваційно-інвестиційні чинники сталого соціально-економічного розвитку» (номер державної реєстрації 0116U003934), в межах якої здобувачем досліджено основні інструменти управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки та визначено концептуальні засади управління розвитком ринку послуг в умовах цифрової трансформації економіки, а також науково-дослідної роботи Київського національного університету технологій та дизайну «Цифрова економіка: сутність та перспективи розвитку» (номер державної реєстрації 0119U102051), де особистий внесок здобувача полягає в обґрунтуванні основних аспектів формування та розвитку цифрової економіки України, особливостей розвитку цифрового маркетингу в сучасних умовах та розробленні питань маркетингового управління в умовах цифрової трансформації економіки.

**Ступінь обґрунтованості та достовірності наукових досліджень, висновків і рекомендацій, які наведено в дисертації.** Ознайомлення зі

змістом дисертації та автореферату дає підстави стверджувати, що наукові положення, висновки і рекомендації, викладені у дисертаційній роботі, містять наукову новизну.

Дисертаційна робота має логічну побудову, її автор системно підійшов до постановки проблеми, формулювання завдань, обрав вірні методи дослідження.

Обґрунтованість отриманих наукових результатів, висновків та рекомендацій забезпечується опрацюванням значної кількості наукових праць з досліджуваної проблематики та використанням загальнонаукових і спеціальних методів наукового пізнання, зокрема, теоретичного узагальнення, структурно-логічного та системного аналізу, статистичного аналізу, економіко-математичного моделювання, кореляційно-регресивного аналізу. З-поміж основних здобутків, що становлять наукову новизну дослідження, слід виокремити наступні.

У дисертаційній роботі вперше розроблено та обґрунтовано Концепцію управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки, яка базується на системі поглядів відносно сутнісних особливостей об'єктів і суб'єктів маркетингового впливу, інструментів та принципів формування системи управління на засадах маркетингу, що в сукупності становлять методологічну основу організації ефективного розвитку ринку послуг (підрозділ 5.2).

Необхідно відзначити розроблену на основі концепції стратегію управління розвитком ринку послуг в умовах цифрової трансформації, яка базується на комплексному підході до процесів розвитку економічних систем, взаємозв'язках процесів четвертої промислової революції, цифрової економіки та нейроекономіки, а також концептуальних засадах управління на засадах маркетингу на макрорівні (підрозділ 5.3).

Практичне значення мають запропонований в дисертаційній роботі науково-методичний підхід до прогнозування попиту на ринку послуг в умовах невизначеності, сутність якого полягає у використанні інструментарію цифрової аналітики для оцінювання відкладеного попиту та перспективних обсягів реалізації послуг та відповідний аналітичний інструментарій діагностики відкладеного попиту на ринку послуг, що, на відміну від існуючих методичних підходів, дозволяє врахувати характер послуг та умови функціонування цифрового суспільства, здійснити оцінювання обсягів попиту на ринку послуг в умовах невизначеності (підрозділ 4.3).

Необхідно відзначити запропоновану автором методику визначення основних ознак послуги, які доповнено нейроекономічною ознакою емоційності споживчого вибору, що в умовах гомогенізації ринку послуг дозволяє здійснювати, з одного боку, ефективне просування, а з іншого – ефективне споживання послуг (підрозділ 2.1).

Теоретичне значення для сучасної науки мають запропоноване автором нове бачення середовища цифрової економіки шляхом його представлення на таких рівнях: рівні домогосподарства, рівні приватного підприємництва, рівні середнього та великого бізнесу, на галузевому рівні та на рівні національної

економіки, на державному рівні і на глобальному рівні, що дозволяє розробляти стратегії управління розвитком окремих ринків та економіки в цілому із врахуванням основних особливостей кожного рівня середовища (підрозділ 3.1); авторський науково-методичний підхід до класифікації послуг в цифровій економіці залежно від здатності чи нездатності послуг до діджиталізації, що доповнює існуючі підходи до класифікації послуг та дозволяє розуміти природу різних видів послуг в умовах розвитку цифрової економіки (підрозділ 3.2) та удосконалений автором дисертаційної роботи науково-методичний підхід до сутності ринку послуг, в межах якого ринок послуг визначено з позиції системного підходу, що на відміну існуючих підходів, дозволяє застосувати управління на засадах маркетингу на макrorівні (підрозділ 2.2).

Заслуговують на увагу пропозиції автора щодо вдосконалення комплексу маркетингу сфери послуг, який доповнено комплексом елементів, визначеними умовами цифрової та нейроеконіки, за рахунок чого можливо врахувати відмінності надання та споживчого вибору послуг в умовах цифрової трансформації суспільства як специфічного товару, споживча цінність якого якнайкраще задовольняє потреби споживачів як у момент її створення, так і у майбутньому (підрозділ 2.3).

Також до суттєвих результатів наукового дослідження належать застосований автором когнітивний підхід до аналізу розвитку ринку послуг, розроблений автором понятійно-категоріальний апарат теорії управління шляхом визначення поняття управління розвитком економічних систем, що передбачає реалізацію загальної концепції, де поєднуються цільовий та інтегральний підходи до функціонування як окремого об'єкту, так і економічної системи, до якої він входить, в структурі національної економіки; науково-методичний підхід до когнітивного аналізу для визначення основних характеристик зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування ринку послуг для розроблення основних напрямів стратегічного розвитку та авторський підхід до розмежування понять «ринку послуг та сфери послуг» за їх ключовими ознаками.

На основі вивчення дисертації, автореферату та публікацій здобувача можна стверджувати про достатній рівень обґрунтованості та достовірності основних положень і висновків дисертації. Наукова робота написана за логічним планом, який підпорядкований виконанню завдань дослідження.

Результати дослідження засвідчують: мета дослідження, що полягала в розробці методологічних положень та обґрунтуванні прикладних аспектів управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки, автором досягнута, а основні завдання – вирішені.

**Практичне значення результатів дослідження.** Окремі положення, висновки та рекомендації дослідження використані у практичній діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств та організацій. Так, зокрема пропозиції автора щодо підвищення конкурентоспроможності сфери послуг у структурі національної економіки та впровадження сучасних методологічних підходів до складання та моніторингу

стратегічних програмних документів і проведення сценарного передбачення соціально-економічного розвитку України враховані під час розробки та опрацювання стратегічних програмних документів щодо соціально-економічного розвитку України Департаментом регуляторної політики та підприємництва Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (довідка про впровадження № 3611-07/15888-07 від 12.03.2021 р.).

Авторські розробки також використовуються в діяльності Комітету Верховної Ради України з питань гуманітарної та інформаційної політики під час здійснення законопроектної функції та прийняття управлінських рішень, а також при підготовці та організації засідань, комітетських слухань, круглих столів щодо питань державної політики у сфері інформаційних послуг, туризму, туристичної та рекреаційної діяльності, засобів масової інформації, у тому числі соціальних медіа, мережі Інтернет (довідка від 02.03.2021 р.) та Державного науково-дослідного інституту інформатизації та моделювання економіки Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України при розробці програм стратегічного розвитку цифрової економіки в Україні (довідка № 34-2/3 від 27.01.2020 р.).

Окремі пропозиції автора були використані Луцькою районною радою Волинської області в процесі розробки стратегії регіонального розвитку в умовах діджиталізації, а саме реалізації державної політики у сфері розвитку ринку туристичних послуг України і впровадження заходів з просування Луцьку як центру туризму Волині на ринку туристичних послуг України (довідка №206/03-25/2-21 від 12.03.2021).

Практичну значущість авторських пропозицій також підтверджено МГО «Міжнародна академія інформатики» (довідка № 2620-08/11 від 11.08.2020 р.); ТОВ «Туристична компанія «Менестіс» (довідка № 2605/2020 від 26.05.2020 р.); туристичним оператором ТОВ «ДАВ Клуб» (довідка № ДАВ-007.12/05 від 16.07.2020 р.); АТ «Банк «Форвард» (довідка №1-05-1958 від 18.06.2020 р.); КП "Міжобласний центр медичної генетики і пренатальної діагностики імені П.М. Веропотвеляна" Дніпропетровської обласної ради" Міністерства охорони здоров'я України (довідка № 01.1/197 від 03.03.2021).

Теоретичні напрацювання, які є результатами виконаної дисертаційної роботи, використовуються у навчальному процесі ВНЗ «Національна академія управління» при проведенні лекцій та практичних занять з навчальних дисциплін «Маркетинговий менеджмент», «Комерційна діяльність посередницьких організацій», «Маркетинг персоналу» (акт впровадження від 15 червня 2020 р.).

**Повнота викладення основних результатів дисертації в наукових фахових виданнях.** За результатами дисертаційної роботи опубліковано 42 наукові праці, з них: 2 статті у наукових виданнях, які індексуються у Scopus та Web of Science, з них 1 стаття у виданні, віднесеному до першого квартилю (Q1) відповідно до класифікації SCImago Journal; 2 статті в іноземних виданнях; 22 статті у фахових наукових виданнях України; 2 розділи в колективних монографіях; 1 підручник (у співавторстві) та 1 навчальний

посібник (у співавторстві), а також 14 публікацій апробаційного характеру. Отримані нові наукові положення, висновки і рекомендації повною мірою висвітлено у наукових публікаціях Ю.В. Костинець.

Текст автореферату розкриває зміст дисертації. Зміст автореферату і основні положення дисертації ідентичні.

**Відповідність дисертації встановленим вимогам.** За своєю структурою, обсягом та оформленням дисертація відповідає вимогам «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 із змінами та доповненнями та Вимогам до оформлення дисертації, затвердженим Наказом Міністерства освіти і науки України 12.01.2017 № 40.

Зміст дисертації відповідає паспорту спеціальності 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

**Дискусійні положення та недоліки дисертаційної роботи.** Оцінюючи представлену дисертаційну роботу в цілому позитивно, слід відмітити окремі дискусійні положення та висловити такі зауваження.

1. У пункті наукової новизни «дістали подальшого розвитку наукові положення когнітивного підходу до аналізу розвитку ринку послуг, а саме для окремих галузевих ринків послуг побудовано векторні карти альтернативних стратегій SWOT, що надає можливість для визначення оптимальних стратегії розвитку окремих ринків послуг на сучасному етапі» (стор. 6 автореферату) доцільно було б конкретизувати сутність того когнітивного підходу, який використано автором».

2. У табл. 1.1 автором запропоновано узагальнення та упорядкування трактування терміну «розвиток» в науці, проте таблиця виглядає перевантаженою і недостатньо структурованою, її доцільніше було б структурувати із поясненнями авторського підходу.

3. В підрозділі 5.1. «Стратегічні напрямки розвитку ринку послуг в умовах ризиків цифрової трансформації» основному йдеться про ризики цифрової трансформації та безпеку в загальноекономічному контексті. Водночас недостатньо акцентовано увагу саме на аналізі впливу цифровізації на безпеку ринку послуг у національній економіці, відповідно, недостатньо висвітлені та визначені специфічні ризики цифровізації для галузевих ринків послуг.

4. Підрозділ 1.2 «Еволюція теорії і практики управління та еволюційний розвиток маркетингової концепції як наукової теорії і практики підприємницької діяльності» можна оцінити як перевантажений інформацією, що опосередковано пов'язана з предметом дослідження.

Разом з тим, зроблені зауваження та висловлені дискусійні положення не перешкоджають позитивній оцінці дисертаційної роботи в цілому та не заперечують її загального високого наукового рівня, теоретичної й практичної значимості. Ознайомлення з текстом дисертації та авторефератом, а також опублікованими науковими працями дисертанта свідчать, що рецензована дисертаційна робота відповідає встановленим сучасним вимогам.

**Загальний висновок до дисертаційної роботи.** Дисертаційна робота Костинець Ю.В. на тему: «Управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки» є одноосібно виконаною, цілісною і завершеною науковою працею, у якій отримано нові наукові результати, що полягають у розв'язанні важливої науково-практичної проблеми розроблення теоретичних положень і надання практичних рекомендацій щодо управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки.

Загальний аналіз роботи свідчить про самостійність і цілісність проведеного дослідження, його актуальність і високий науковий рівень, теоретичне й практичне значення для економічної науки.

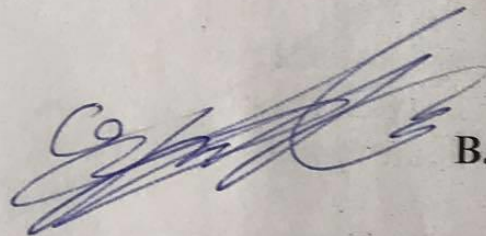
Автореферат відповідає змісту дисертації й повністю відображає основні положення та результати дослідження. Дисертацію й автореферат оформлено відповідно до встановлених вимог.

Опубліковані за темою дисертації наукові праці повно відображують основні положення, висновки та рекомендації, які стали результатом авторського дослідження.

За змістом і формою дисертаційна робота та автореферат дисертації відповідають вимогам пп. 9, 10, 12, «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 із змінами та доповненнями.

Костинець Юлія Володимирівна – автор дисертаційної роботи на тему: «Управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки», заслуговує на присудження їй наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

**Офіційний опонент –**  
доктор економічних наук, доцент,  
декан економічного факультету,  
ДВНЗ «УжНУ»



В.В. Сержанов

*Підпис Сержанова В.В. завідує*

*професор*



*(Розар О.І.)*