

ВІДГУК ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА

**на дисертаційну роботу Костинець Юлії Володимирівни -
«Управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах
цифрової трансформації економіки»,**

подану на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за
спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним
господарством

Актуальність теми дисертаційної роботи

Актуальність теми дисертаційної роботи не викликає сумніву. Розвиток ринку послуг є одним з пріоритетних напрямів державного управління розвитком національного господарства в умовах поглиблення інтеграційних процесів в цілому на всіх рівнях дослідження економічних систем. В країнах з найбільш розвиненою й інтегрованою у світогосподарські відносини економікою - країнах Скандинавії, Сполучених Штатах Америки, Об'єднаних Арабських Еміратах, країнах, що зветься «азійськими тиграми» тощо, ринок послуг займає одне з провідних місць щодо забезпечення ефективного розвитку національного господарства. За класичною теорією, лише клієнтоорієнтований ринок має перспективи розвитку, накопичення капіталу й ефективного розвитку в стратегічній перспективі. А ринок послуг, з одного боку, є досить залежним від хитливих й мінливих споживацьких уподобань.

З іншого боку, в залежності від структури національної економіки, ступеня її інтеграції у світове господарство, саме ринок послуг формує від 50 до 75 % ВВП країни, безпосередньо впливає на національний дохід, забезпечує високу зайнятість населення, отже, зменшує рівень безробіття й безпосередньо формує додану вартість у сфері послуг, забезпечує конкурентоздатність як окремого підприємства, так й країни в цілому на світовому глобалізованому ринку.

Отже, перелічені нами аспекти цілком кореспондуються з визначенням й за великим рахунком формують інструментарій маркетингу щодо забезпечення розвитку ринку послуг в національному господарстві України. Тобто потрібна певна модель ефективного управління розвитком ринку послуг на маркетингових засадах.

Така інтегрована постановка предмету дослідження зумовлює, на наш погляд, його оригінальність та інноваційність.

Тема дисертації, як і саме дослідження, узгоджені з базовим напрямком науково-дослідних робіт ВНЗ «Національна академія управління» і кореспондуються з науково-комплексною темою «Інноваційно-інвестиційні чинники сталого розвитку» (реєстраційний номер 0116U003934), у межах якої автором проаналізовано інструменти управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки та встановлено концептуальні засади управління розвитком ринку послуг в

умовах цифрової трансформації економіки. Також тема дисертаційної роботи безпосередньо пов'язана з темою НДР КНУТД (державний реєстраційний номер 0119U102051) «Цифрова економіка: сутність та перспективи розвитку», в межах якої автором визначено основні аспекти формування та розвитку цифрової економіки України, особливості розвитку цифрового маркетингу в сучасних умовах та розроблено питання маркетингового управління в умовах цифрової трансформації економіки.

Структура та змістове наповнення дисертації свідчать про науково вивірений та аргументований підхід до вирішення поставлених завдань і досягнення мети дослідження.

Ступінь обґрунтованості та достовірності наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації

Безумовним позитивом даного наукового дослідження є підхід (і необхідно визнати, досить успішний) автора розглядати проблему управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки у конкретному наборі аспектів. Дисертаційна робота має завершену логічну структуру, побудовану відповідно до поставлених завдань, що дає змогу простежити авторський підхід до вирішення складної наукової проблеми.

Предмет і об'єкт дослідження чітко сформульовані, що дозволило обрати необхідні методи дослідження і розробити відповідні теоретико-методичні засади та надати практичні рекомендації стосовно управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки. Головним чином предметом наукового аналізу стали галузеві ринки послуг в їх конкретно діяльній формі. Саме такий підхід відкриває можливість дослідити причинно-наслідкові зв'язки заявленої проблеми, які формуються, відтворюються та існують на ринку послуг в контексті цифрової трансформації економіки в цілому.

Аналіз автореферату та тексту дисертації, а також публікацій Костинець Юлії Володимирівни дозволяє зробити висновок про те, що основні наукові положення, висновки та рекомендації є науково обґрунтованими, достовірними, містять елементи наукової новизни.

Розглянуті в роботі питання викладені в логічній послідовності та достатньо обґрунтовані. Висновки є логічним завершенням проведених автором досліджень та формулюють їх результати. Приведені в роботі рекомендації, засновані на здобутках дисертанта, представляють інтерес як для науки, так і для практики.

Дослідження базується на використанні комплексу загальнонаукових методів: *індукції та дедукції, методів наукового абстрагування, класифікації, теоретичного узагальнення і порівняння* – для виявлення, відбору, теоретичного аналізу, актуалізації, класифікації, узагальнення друкованих джерел з визначеної проблематики; *методів статистичного аналізу рядів динаміки* – для розгляду процесів розвитку ринку послуг в динаміці, змінах і

часовій послідовності; *методів експертних оцінок, опитування, спостереження* – при здійсненні маркетингового дослідження ринку споживчих послуг; *методу системно-структурного аналізу* – для дослідження процесів стратегічного розвитку ринку послуг в національній економіці; *методів експертного оцінювання* – для визначення сильних і слабких сторін, чинників найбільшого впливу на ефективність розвитку ринку послуг в національній економіці. Також необхідно відзначити використання спеціальних методів дослідження, зокрема *методів SWOT-аналізу та SPACE-аналізу, PEST-аналіз* – для проведення комплексного дослідження ринку послуг в умовах цифрової трансформації, та *методів економіко-математичного моделювання* з використанням пакетів прикладних програм під час розроблення моделей залежності ефективності розвитку ринку послуг в національній економіці в умовах діджиталізації від основних значущих чинників

Основні наукові результати, які здобуто автором, та їх новизна

Дисертаційна робота Ю.В. Костинець є комплексним дослідженням, що містить розв'язання важливої наукової проблеми з розробки теоретичних положень і практичних рекомендацій щодо управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки.

Наукова новизна одержаних результатів прослідковується по всьому тексту дисертації. Принципово важливим вкладом у загальний науковий доробок проблематики, означеної в темі дослідження, можна передусім вважати розробку Концепції 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. На основі концепції автором розроблено та обґрунтовано 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 нейроеконіки, а також концептуальних засадах управління на засадах маркетингу на макрорівні. Це – фактично дорожня карта цифрової трансформації національної економіки та її сегменту – ринку послуг.

Також представлене дослідження містить систематизовані пропозиції щодо 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.

Заслуговує на увагу авторське бачення середовища цифрової економіки, яке представлене на декількох 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;

Дисертантом удосконалено комплекс маркетингу сфери послуг, який доповнено комплексом елементів, які характерні для цифрової та нейроекономіки та які враховують відмінності надання послуг в умовах цифрової трансформації суспільства та відмінності здійснення споживчого вибору у цифровому середовищі.

В роботі удосконалено 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 та науково-методичний підхід до сутності ринку послуг, який визначено з позиції системного підходу, що на відміну існуючих підходів, дозволяє застосувати управління на засадах маркетингу на макрорівні;

Дисертантом уточнений понятійно-категоріальний апарат теорії управління, зокрема визначено 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 та розмежовано поняття «ринку послуг та сфери послуг» за сутнісними ознаками, що дозволить застосовувати управління на засадах маркетингу на ринку послуг.

Повнота викладу наукових положень, висновків і рекомендацій в опублікованих працях

Кількість та обсяг публікацій, які відображають основний зміст дисертації Костинець Ю.В., відповідають встановленим вимогам. Основні положення дисертаційної роботи, висновки і результати, які складають новизну дослідження, викладено у 42 наукових працях, з них: 2 статті у наукових виданнях, що 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 у збірниках тез доповідей міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, семінарів і круглих столів.

Таким чином, основні положення і висновки дослідження достатньо широко представлено в опублікованих наукових працях та отримали апробацію.

Практичне значення роботи і використання результатів дослідження

Пропозиції автора щодо управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації використано центральними і місцевими органами державної влади, підприємствами, установами, що підтверджено довідками про впровадження результатів дисертаційної роботи в їх практичну діяльність.

Департамент регуляторної політики та підприємництва Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України використовує пропозиції автора під час розробки та опрацювання стратегічних програмних документів щодо соціально-економічного розвитку України, зокрема, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності сфери послуг у структурі національної економіки, для забезпечення впровадження сучасних методологічних підходів до складання та моніторингу стратегічних програмних документів та проведення сценарного передбачення соціально-економічного розвитку України, що підтверджується довідкою № 3611-07/15888-07 від 12.03.2021 р.

Комітет Верховної Ради України з питань гуманітарної та інформаційної політики застосовує рекомендації здобувача 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.);

Також результати наукового дослідження впроваджені у діяльність 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.), Луцької районної ради Волинської області в процесі розробки стратегії регіонального розвитку в умовах діджиталізації (довідка №206/03-25/2-21 від 12.03.2021); МГО «Міжнародна академія інформатики» при розробці програми організації зі сприяння здійсненню інноваційної діяльності у сфері інформатики та процесах діджиталізації суспільства на 2021-2022 роки (довідка № 2620-08/11 від 11.08.2020 р.).

Практичну значущість результатів на мікрорівні підтверджують довідки про впровадження результатів дослідження у діяльність ТОВ «Туристична компанія «Менестіс» запроваджені рекомендації щодо індивідуалізованого та сегментованого маркетингу на ринку туристичних послуг (довідка № 2605/2020 від 26.05.2020 р.); туристичного оператора ТОВ «ДАВ Клуб» при розробці планів використання цифрового маркетингу в діяльності на ринку туристичних послуг (довідка № ДАВ-007.12/05 від 16.07.2020 р.); АТ «Банк «Форвард» при розробці маркетингової стратегії на ринку банківських послуг в цифровому середовищі (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 взято до уваги науково-методичний підхід для прогнозування попиту на медичні послуги та оцінювання рівня розвитку галузевого ринку за критеріальною моделлю (довідка № 01.1/197 від 03.03.2021).

Теоретичні напрацювання, які є результатами виконаної дисертаційної роботи, використовують 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.).

Дискусійні положення та зауваження до змісту дисертації

Відзначаючи позитивні сторони представленої до захисту дисертації, логічність і повноту дослідження важливої наукової проблеми, не можна залишити поза увагою низку дискусійних положень та зауважень:

1. Вважаємо, що потребує уточнення другий пункт наукової новизни в частині, що стосується економічної доцільності при розробці стратегії управління розвитком ринку послуг в умовах цифрової трансформації.

2. Вважаємо за доцільне зауважити, що предмет представленого дослідження має скоріше теоретико-методологічний характер, а не методичний, яке відзначає дисертант. Проте окреслений предмет дослідження цілком відповідає рівню докторської дисертації.

3. До структурно-логічної схеми запропонованого автором механізму кластерного управління розвитком ринку послуг доречно було б включити і методи такого управління, особливо зважаючи на те, що по тексту дисертації методам управління приділена часткова увага.

4. Підтверджуючи теоретичну цінність та методичну чіткість дисертації слід зазначити, що по тексту в авторефераті можна було більш детально охарактеризувати системність і обґрунтованість застосування наукових методів дослідження, які надають оригінальність роботі в цілому.

Вищенаведені дискусійні положення та зауваження не заперечують загального високого наукового рівня дисертаційної роботи, її теоретичної й практичної значимості. Ознайомлення з текстом дисертації та авторефератом, а також опублікованими науковими працями здобувача свідчать, що рецензована дисертаційна робота відповідає встановленим сучасним вимогам. Вона є самостійним, закінченим науковим дослідженням актуального і важливого наукового напрямку, містить належно обґрунтовані висновки і рекомендації, практична реалізація яких сприятиме утвердженню на національних теренах ефективного управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах цифрової трансформації економіки.

Загальний висновок та відповідність роботи встановленим вимогам до дисертацій

Дисертаційна робота Костинець Юлії Володимирівни містить наукові положення та науково обґрунтовані результати, що розв'язують важливу науково-прикладну проблему управління розвитком ринку послуг на засадах маркетингу в умовах діджиталізації економіки. Загальний аналіз роботи свідчить про самостійність і цілісність проведеного дослідження, його актуальність та високий науковий рівень, теоретичне й практичне значення. 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 відображають основні положення, висновки та рекомендації, які стали результатом авторського дослідження.

Дисертація характеризується новизною одержаних результатів та висновків і за своїм змістом, теоретичним обґрунтуванням, новизною наукових результатів є самостійною, завершеною науковою працею, яка за назвою, метою та завданнями, об'єктом та предметом, структурою дослідження, представленими науковими розробками відповідає паспорту спеціальності 08.00.03. – економіка та управління національним господарством та вимогам пп. 9 та 10 «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 567 від 24.07.2013 р. із змінами та доповненнями, а її автор – Костинець Юлія Володимирівна – заслуговує присудження наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Офіційний опонент:

декан факультету економіки,
Донецький державний
університет управління
доктор економічних наук,
професор

Д.В. Солоха

*Підпис доктора економічних наук, професора, декана факультету економіки
Донецького державного університету управління засвідчую*

Вчений секретар ДонДУУ

В.В. Морєва

