

В объединенный диссертационный совет Д 999.031.03
на базе Таджикского государственного университета
коммерции, Таджикского национального университет
Российско-Таджикского (Славянского) университета

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора экономических наук, профессора Самандарова Искандара Хусайновича на диссертационную работу Бабаевой Парвины Мансуровны на тему «Повышение социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений (на материалах Республики Таджикистан)», представленной на соискание ученой степени кандидата 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 современных условиях развития рыночной экономики, как на международном, так и национальном уровнях, сфера бытовых услуг является важным системным средством, позволяющим обеспечить экономическую активность населения, решение социально – экономических задач общества.

Сфера бытовых услуг в Республике Таджикистан характеризуется наличием устойчивой тенденции поступательного развития, связанного с ростом объема деятельности, расширением спектра предоставляемых услуг, усилением конкуренции между хозяйствующими субъектами. В настоящее время, даже при условии динамичного развития сферы бытового обслуживания, для значительной части населения, особенно с низким уровнем доходов, в том числе сельского населения, указанные услуги являются недоступными.

Для сглаживания дифференциации территориального развития сферы бытовых услуг необходимо развивать государственно – частное партнерство, что даст возможность модернизировать сферу бытовых услуг, реализовать частные интересы для достижения общей цели.

В этой связи для формирования конкурентных преимуществ хозяйствующих субъектов сферы бытовых услуг в сложившейся ситуации на рын-

ке, особую актуальность приобретает оценка социально – экономической эффективности их деятельности и качества обслуживания населения и определения стратегических направлений её развития, предполагающих комплексный подход к исследованию с использованием опыта других стран.

Указанные проблемы, несмотря на широкое исследование теоретических и практических их аспектов отечественными и зарубежными учеными, исследованы недостаточно полно и носят дискуссионный характер.

До настоящего времени не достаточно полно изучены методические подходы к оценке социально – экономической эффективности и качества обслуживания в сфере бытовых услуг адекватно рыночной ситуации и особенностей национальной экономики. В республике не разработана научно обоснованная модель развития сферы бытового обслуживания с учетом влияния экзогенных и эндогенных факторов и отсутствует эффективная поддержка со стороны государства, что отрицательно отражается на уровне жизни населения.

Исходя из этого, актуальность диссертационной работы Бабаевой Парвины Мансуровны является бесспорной.

2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций диссертанта обусловлена методически правильным использованием абстрактно-логический, системный, сравнительный, экспертных оценок, корреляционно-регрессионного анализа, комплексного и программно – целевого подходов, анализа и синтеза, и методов мониторинга по вопросам повышения социально-экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений.

3. Достоверность и научная новизна диссертации заключается в обосновании теоретико-методологических подходов к исследованию функционирования сферы бытовых услуг в условиях национальной экономики и оценке качества обслуживания как фактора, определяющего ее социально – экономическую эффективность. Автором уточнено содержание дефиниций «бытовые услуги» и «качество бытового обслуживания». Бытовые услуги

определены, как деятельность хозяйствующих субъектов, направленная на оказание услуг коллективного и индивидуального характера, как в материальной, так и нематериальной форме с целью получения прибыли и удовлетворения личных и общественных потребностей. Качество бытового обслуживания определено как совокупность свойств услуги, обуславливающих её пригодность удовлетворять потребности, в соответствии с ее назначением по критерию «форма движения услуги» - логистические, по принципу дистрибуции – франчайзинг.

В работе автором изучен и обобщен опыт зарубежных стран, по развитию сферы бытовых услуг и возможности его применения в национальной экономике, в частности, организация ремесленных палат по территориальному признаку, осуществляющих контроль, экспертизы, консультации и другие услуги, размещение предприятия в шаговой доступности для населения, развивать передвижные предприятия, прокат, особое внимание следует уделять подготовке кадров для сферы бытовых услуг, создавать многопрофильные предприятие «Мультисервис», предоставлять государственную поддержку по развитию материально-технической базы, месторасположению хозяйствующих субъектов, особенно в сельской местности.

Кроме того, автором уточнены методические подходы к определению социально - экономической эффективности и качества обслуживания в сфере бытовых услуг и доказано, что сфера бытовых услуг играет важную роль в формировании рыночной экономики, в решении социально-экономических задач развития общества, а также дана оценка современного состояния, качества и эффективности, и бытового обслуживания в Республике Таджикистан, ее областей и городов, установлены тенденции его развития на основе выявления внутренних и внешних факторов, влияющих на социально – экономическую эффективность бытового обслуживания населения.

Лично автором разработана система критериев и показателей оценки социально - экономической эффективности и качества бытового обслуживания субъектов сферы бытовых услуг с использованием методики «SERV-

QUAL», позволившей выявить степень разрыва между ожиданием потребителей услуг и их восприятием, оценить влияние качества обслуживания на эффективность финансово – хозяйственной деятельности и предложены рекомендации по повышению социально - экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений с использованием механизма государственно – частного партнерства, развития предпринимательства, кластерного подхода к обеспечению конкурентоспособности и доступности предоставляемых услуг населению с различным уровнем дохода в Республике Таджикистан.

4. Содержание работы. Положительные стороны и недостатки. В качестве цели исследования автор выдвигает теоретическое основы и методических инструментов, практических рекомендаций по вопросам повышения социально-экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений. Для достижения этой цели четко поставлены и решены важнейшие задачи.

Диссертационное исследование состоит из введения, трех глав, выводов и приложения, списка использованной литературы, включающий 174 наименования, содержит 33 таблицы, 13 рисунков, 1 диаграмму и 4 приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, теоретическая и методическая база исследования, определена научная новизна, практическая значимость диссертационной работы. Сформулированы положения относительно необходимости изучения тенденций и закономерностей повышения социально-экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений (С. 3 - 9).

В первой главе «Теоретико - методические основы исследования социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения» (С. 10 - 46) изучены социально – экономическая сущность, роль, методические подходы к определению социально – экономической эффективности и зарубежный опыт организации бытового обслуживания населения.

Особенно актуальным вопросом является понятие «услуги», которое характеризуют отличительные черты услуги от материального блага или характеризует его как процесс. Анализ теоретических аспектов дефиниции «услуга» позволяет сформулировать следующее определение: услуга единовременный результат совместной деятельности производителя и потребителя, не принимающего материальную форму, приносящий прибыль и удовлетворяющий потребности участников процесса без передачи собственности (стр. 13).

Исходя из этого, в диссертации особое место в сфере услуг отводится бытовым услугам, направленных на удовлетворение как периодических, так и ежедневных хозяйственно-бытовых потребностей людей (стр. 15).

По мнению автора, под бытовыми услугами следует рассматривать результаты деятельности экономических агентов, направленных на оказание услуг коллективного и индивидуального характера, как в материальной, так и не материальной форме с целью получения прибыли и удовлетворения личных и общественных потребностей

Кроме того, в работе исследованы методические подходы к определению социально – экономической эффективности бытового обслуживания (стр. 22-37).

Следует согласиться с мнением диссертанта о том, что необходимость государственного регулирования сектора бытовых услуг может служить аналитическая система мониторинга сферы бытовых услуг. Методологическим обеспечением управления процессом развития бытовых услуг являются:

- сбор информации о финансово – хозяйственной деятельности предприятий;
- разработка методологических рекомендаций по комплексному анализу состояния и перспектив развития предприятий сферы бытовых услуг;
- оценка влияния факторов на финансово – хозяйственную деятельность предприятий и эффективности использования экономических ресурсов;

- анализ влияния государственной поддержки на развитие предприятий сферы бытовых услуг;
- комплексный анализ состояния предприятий сферы бытовых услуг;
- разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования и качества обслуживания предприятий сферы бытовых услуг, созданию рабочих мест для предприятий различного уровня (стр. 34-35).

Важное значение в решении данной проблемы имеет опыт организации бытовых услуг в странах ближнего и дальнего зарубежья и возможности его применения в условиях Республики Таджикистан.

Исходя из этого, в (стр. 38 – 45) автором изучен зарубежный опыт организации бытового обслуживания населения.

Во второй главе «Анализ социально - экономической эффективности и качества бытового обслуживания населения Республики Таджикистан» дана оценка современного состояния, тенденция, развития, анализируются качества и факторы, влияющие на социально - экономическую эффективность бытового обслуживания (С. 46 - 94).

Действительно, автор правильно считает, что, несмотря на важность и социальную значимость бытовых услуг при низком уровне доходов и жизненного уровня населения, ограничивается доступность к ним массового потребителя, что характерно на данном этапе для экономики Таджикистана. Значительная часть предприятий бытового обслуживания в результате приватизации и перепрофилирования, особенно в сельской местности, где проживает более 70,0% населения республики, перестала существовать, население занимается в основном самообслуживанием, то есть на уровне домашних хозяйств (С. 49 - 50).

Следует поддержать автора в том, что в качестве объекта были выбраны, в частности, стрижка и окраска волос, маникюр, педикюр, макияж, солярий, татуаж и другие предприятия, имеющие относительно одинаковый перечень услуг, численность персонала, организационную структуру управления. Среди посетителей проведен опрос по определению критериев выбора

салона (С. 63) и для анализа в работе были выбраны три салона красоты города Худжанда, имеющие наибольший удельный вес на рынке бытовых услуг (С. 67). Несмотря на положительные тенденции в развитии анализируемых салонов красоты по результатам финансово-хозяйственной деятельности, в их работе имеются определенные недостатки: узкий спектр услуг для детей, эксклюзивных услуг, отсутствие возможности обслуживания клиентов на выезде, слабо поставлена маркетинговая работа (С. 78).

В работе автор правильно считает, что предпринимательство в сфере услуг является важным источником мобилизации экономических ресурсов хозяйствующих субъектов различных территориальных образований. Содержание предпринимательской деятельности сводится к открытию собственного дела и наличием инновационного момента, что дает возможность рассматривать его со следующих позиций:

- инновационная деятельность как функция предпринимательства;
- деятельность предпринимателя как реализатора предыдущей функции.

Автор согласен по мнению Богомолова И.П., что предпринимательство в сфере услуг направлено на поиск и реализацию современных видов услуг с целью удовлетворения растущих потребностей населения с целью их приобретения, использования и потребления.

Малое предпринимательство играет большую роль в рыночной экономике, наделяя ее необходимой гибкостью и адаптивностью, что имеет особое значение в условиях усиливающейся дифференциации потребительского спроса, расширения ассортимента предоставляемых услуг.

Большое значение имеет предпринимательство в формировании конкурентной среды, в решении проблемы занятости, и как следствия в снижении социальной напряженности в обществе. В этой связи развитие предпринимательства является одним из стратегических направлений в формировании социального ориентированной рыночной экономики (С. 84-85).

Исходя из этого, в диссертации особое место отводится расчету влияния основных факторов макроэкономического характера, занимающей ведущее место в развитии сферы бытовых услуг Согдийской области, которое высоко коррелирует со всеми анализируемыми факторами. Все коэффициенты корреляции близки к единице, и это свидетельствуют об их тесной взаимосвязанности (С. 86).

В третьей главе «Повышение социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения» (С. 95 - 124) исследованы основные направления формирования стратегии развития и основные направления повышения социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения.

На наш взгляд, автор обоснованно считает, что сферы услуг наиболее приемлема портфельная стратегия, то есть построения портфельных матриц, где за основу взяты темпы роста спроса на услуги и уровень рентабельности, что позволит местным органам государственной власти определить в отношении конкретного вида бытовых услуг в рамках реализуемой стратегии развития.

Особое место в развитии сферы бытовых услуг отводится предпринимательству, как неотъемлемому элементу рыночной экономики. Субъекты малого и среднего предпринимательства дают возможность короткий период приобщить к хозяйственной деятельности значительное количество людей, способствуют сокращению безработицы, увеличения предложения товаров (услуг) на потребительском рынке республики, позволяют развивать конкуренцию, обладают свойством мобильности относительно рыночной ситуации.

Автором составлена программа развития предпринимательства в сферы бытовых услуг.

В основу программы развития предпринимательства положены следующие принципы:

- отражение основных направлений развития предприятий бытового обслуживания на перспективу;
- использование системного подхода при разработке программы развития предпринимательских услуг;
- учет особенностей, стратегии развития экономики территориальных образований;
- применение принципов комплексного подхода с учетом динамики факторов внутренней и внешней среды и т.д. (С. 96 – 98).

Заслуживает поддержку мнение автора о том, что в реализации рекламной стратегии салонов красоты приоритетным считается применение стратегии интенсивного проникновения на базе дифференцированного маркетинга в условиях углубления рыночной конкуренции.

Важным фактором повышения эффективности деятельности салонов является оптимизация номенклатуры услуг. При этом следует предусмотреть комплекс услуг для детей и семейный комплекс услуг. Широкий ассортимент предоставляемых услуг позволяет удовлетворять разнообразные запросы посетителей. Цены на услуги должны быть мобильными и изменяться в зависимости от времени работы и спроса на услуги.

Следует с периодичностью один, два раза в месяц проводить маркетинговые исследования (мониторинг) текущего положения предприятия на рынке услуг с целью объективной оценки ситуации и принятия, оперативных мер по совершенствованию работы. Необходимо для повышения социально-экономической эффективности деятельности предприятий провести маркетинговые исследования по следующим этапам:

- определение целевой аудитории и средства воздействия на неё и определить главные характеристики услуг;
- дать оценку эффективности рекламной политике;
- произвести анализ влияния рекламы, видов рекламных коммуникаций на динамику предпочтений целевой аудитории;

- сделать выводы по результату исследования эффективности проведённых мероприятий и использование их при планировании (С. 106 – 107).

Особый интерес представляет обоснования автора о том, что укрепление конкурентной позиции, формирование конкурентных преимуществ, обеспечение устойчивого роста хозяйствующих субъектов сферы услуг предполагает выбор оптимальной стратегии развития. По мнению автора, для предприятий бытового обслуживания целесообразно использовать портфельную стратегию, развития, базирующиеся на использовании управления экономических ресурсов на основе выбора стратегических зон развития.

К основным направлениям повышения социально-экономической эффективности сферы бытовых услуг относятся следующие:

- развитие предпринимательства;
- реализации рекламной стратегии;
- расширение перечня предоставляемых услуг;
- активизация развития бытового обслуживания сельского населения;
- совершенствование налоговой политики с предоставлением льгот, снижением налогового бремени;
- подготовка и переподготовка высококвалифицированных кадров (С. 118 – 119).

В заключение предложены рекомендации по повышению социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношениях экономики Республики Таджикистан (С.120 - 124).

Вместе с тем, диссертационная работа также не лишена недостатков. В качестве недостатков можно отметить:

1. Анализ рецензируемой работы показывает, что в параграфе 1.2. диссертационной работы, то есть методические подходы к определению социально – экономической эффективности бытового обслуживания. Однако, автором в качестве объекта данной сферы выделена экономическая и социаль-

ная эффективность. Но, далее в тексте диссертации данный компонент, то есть методические подходы рассмотрены недостаточно (С.22 - 25).

2. В параграфе 1.3. диссертации обобщая опыт зарубежных стран, не достаточно рассмотрены такие моменты как организация бытового обслуживания населения в сельской местности в условиях их отдаленности от городских центров (С.45).

3. В параграфе 2.3. диссертации рассмотрены факторы, влияющие на социально - экономическую эффективность бытового обслуживания в Республики Таджикистан. Однако автором следовало бы более углубленно разработать механизм государственной поддержки развития бытовых услуг в сельской местности, особенно в депрессивных районах.

4. В параграфе 3.1. диссертационной работы (С. 95) отмечено, что перспективы развития сферы бытовых услуг в Согдийской области определяются социально-экономическим развитием не только региона, но и республики в целом. Однако, автором упущены перспективные расчеты повышения социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения.

5. В диссертационном исследовании встречаются некоторые грамматические и стилистические погрешности. Ряд положений диссертационной работы требуют уточнения и конкретизации.

В целом, отмеченные недостатки не снижают общей положительной оценки рассматриваемого диссертационного исследования.

5. Автореферат диссертационного исследования полностью раскрывает его содержание.

6. Основные материалы диссертации опубликованы в научных и научно-производственных изданиях и отражают ее содержание.

Таким образом, все изложенное позволяет сформулировать вывод о том, что диссертационная работа Бабаевой Парвины Мансуровны на тему «Повышение социально – экономической эффективности бытового обслуживания населения в условиях рыночных отношений (на материалах Республики Таджикистан)», представляет собой завершенную научно - исследователь-

скую и квалификационную работу на актуальную тему, соответствует требованиям Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации к аналогичным работам по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг) и её автор заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата экономических наук по вышеуказанной специальности.

Доктор экономических наук, профессор
кафедры экономического анализа и статистики
Таджикского аграрного университета
имени Ш.Шотемур



Самандаров И.Х.

Таджикский аграрный университет имени Ш.Шотемур
734003, Таджикистан, г. Душанбе, пр. Рудаки 146. Тел./Факс: (992-37) 224 72 07

Подпись д.э.н., профессора Самандарова И.Х. удостоверяю:

Начальник отдела правового
обеспечения и кадров
Таджикского аграрного университета
имени Ш.Шотемур



Тагоева М.А.