



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
**«Поволжский государственный университет сервиса»**  
(ФГБОУ ВПО «ПВГУС»)

---

445677, ГСП, Российская Федерация, Самарская область, г.Тольятти, Гагарина, 4 тел.26-35-38

**В диссертационный совет**  
**Д 800.026.01 при ГБОУ ВПО**  
**«Нижегородский государственный**  
**инженерно-экономический институт»**

**Отзыв**

официального оппонента, доктора экономических наук, профессора Башмачниковой Елены Валентиновны на диссертацию Хайруллиной Дины Рестямовны на тему «Повышение эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг», представленную 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)

**Актуальность темы исследования**

Устойчивый экономический рост России во многом связан с развитием малого бизнеса, и важная роль здесь отводится сфере услуг, в которой функционирует 67% малых предприятий. Малый бизнес традиционно удерживает лидирующие позиции по количеству предприятий в сфере торговли, общественного питания, бытовых услуг населению.

Малый бизнес сферы услуг является одним из важнейших институтов рыночной экономики, предоставляет значительное количество рабочих мест (64,5%), демонстрирует растущие обороты деятельности (18,9 трлн. руб.). Малые предприятия являются перспективной площадкой для апробации и внедрения инновационных товаров и услуг. Данный сектор обеспечивает социально-экономическое развитие регионов и повышает их инвестиционную привлекательность. Развитие же самих малых предприятий сферы услуг в

России сопряжено с рядом трудностей и проблем в данном секторе, не позволяющих малому бизнесу в полной мере реализовать свои возможности. Это признается и на государственном уровне, поэтому органами власти ежегодно разрабатываются меры поддержки малых предприятий, которые, в частности, нашли отражение в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г.

Актуальность темы обусловлена необходимостью разработки новых подходов и методов, позволяющих оценивать и анализировать эффективность управления развитием малого бизнеса сферы услуг в современных меняющихся условиях, с учетом отраслевой специфики.

Недостаточная изученность вопросов, связанных с повышением эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг, теоретическая и практическая значимость названной проблемы, ее недостаточная комплексная проработанность в имеющихся современных подходах, подтверждают актуальность диссертационной работы Хайруллиной Д.Р.

**Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Диссертационная работа Хайруллиной Д.Р. представляет собой научное исследование, развивающее теоретические и методические положения повышения эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг.

Диссертация имеет четкую структуру, логически раскрывающую тему и отражающую последовательное решение поставленных задач, что обеспечило достижение заявленной цели исследования.

Обоснованность предложенных научных положений, выводов и рекомендаций диссертации базируется на глубоком изучении разработок ведущих отечественных и зарубежных ученых и специалистов,

фундаментальных и прикладных научных исследований по выбранной диссертантом проблеме.

Обоснованность теоретических положений заключается в упорядоченности, анализе и уточнении терминологии относительно понятия «социально-экономическая эффективность малых предприятий сферы услуг». Предложено авторское уточнение понятия «социально-экономическая эффективность малых предприятий сферы услуг» (с. 32), как доходная (положительно влияющая на общественное благосостояние) деятельность, направленная на извлечение прибыли за счет управления потребительской ценностью услуги и лояльностью клиентов.

Автор проанализировал значительный объем статистической информации по развитию малого бизнеса сферы услуг как в целом по России, так и по отдельным регионам (параграфы 1.3 и 2.1), что позволило рассчитать индикаторы для показателей социально-экономической эффективности развития малого бизнеса сферы услуг (с. 67-73). Это явилось основой для методики управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезоуровне (с. 56-64), методические разработки которой внедрены в деятельность Администрации Ленинского района г. Нижнего Новгорода, что подтверждено справкой о внедрении.

Рассмотрев мировой опыт поддержки малого предпринимательства, и выявив положительное влияние институциональной поддержки на развитие малого бизнеса во многих странах (с. 37-46), соискатель соотнес это с российскими реалиями, что, в итоге, нашло отражение в методике управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезоуровне. В данной методике автором предложено помимо оценки развития малого бизнеса сферы услуг проводить оценку развития институциональной поддержки малых предприятий сферы услуг, что представляется достаточно логичным и интересным (параграф 2.1). Для этого соискателем разработаны показатели и индикаторы развития институциональной поддержки (с. 80-81). Также автором сформулированы собственные определения ряда объектов инфраструктуры (с. 74-79). В

диссертационном исследовании прослеживается от теоретико-методической части до практических рекомендации необходимость учета влияния институциональной поддержки малого бизнеса сферы услуг.

Формирование системы управления развитием малых предприятий сферы услуг Хайруллина Д.Р. предлагает осуществлять с учетом их особенностей и социально-экономической эффективности (с. 19-33). Это нашло отражение в методике оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг (с. 86-98). При этом показатели, участвующие в оценке, соискатель предлагает разделить на 5 блоков: эффективность управления лояльностью клиентов малого предприятия сферы услуг, эффективность использования финансовых ресурсов малого предприятия сферы услуг, эффективность использования материальных и трудовых ресурсов малого предприятия сферы услуг, эффективность управления ценностью услуги, совокупная результативность управленческой деятельности малого предприятия сферы услуг (с.95-98). Предложенная методика апробирована на предприятиях ООО «12 футов, ООО «Экспо-Строй», что подтверждено справками о внедрении.

Адекватность применяемых методик и научно-практических рекомендаций, выдвинутых в исследовании диссертантом в отношении применения разработанного автором подхода к повышению эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг, подтверждается проведенными в диссертации логическими и количественными обоснованиями.

Поэтому можно с уверенностью судить о том, что степень обоснованности научных положений, разработанных автором достаточно высока.

#### **Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций**

Достоверность результатов исследования обеспечивается использованием достижений отечественной и зарубежной науки и практики, анализом законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации,

Нижегородской области, анализом и обобщением официальных статистических данных Федеральной службы государственной статистики, данных аналитических отчетов.

Для решения поставленных в диссертации задач автором использованы общенаучные и специальные методы исследования. В работе применены методы причинно-следственного, сравнительного, статистического анализа, экспертных оценок и наблюдения, социологического исследования, методы классификации, теоретического и эмпирического познания, методы сводки и группировки данных, изучения динамики и взаимосвязей.

Достоверность полученных выводов и результатов также подтверждается положительными результатами апробации предложенных методик на предприятиях торговли и общественного питания Нижнего Новгорода - ООО «12 футов, ООО «Экспо-Строй», и повышением конечных результатов деловой активности рассматриваемых предприятий. Экономический эффект от рекомендаций, предложенных по результатам диагностики, в ООО «Экспо-Строй» во 2-м полугодии 2013 г. составил 76 тыс. руб., что подтверждено справкой о внедрении.

Достоверность научных положений и рекомендаций подтверждается многократным обсуждением положений диссертации на научно-практических конференциях международного, всероссийского и регионального уровней: Международная научно-практическая Интернет-конференция «Инновационное развитие торговли и сферы услуг в условиях модернизации российской экономики» (Казань, 2011 г.); II Всероссийская научно-практическая студенческая конференция «Нижегородская экономика в XXI веке» (Н.Новгород, 2011 г.); Всероссийская научно-практическая конференция «Бизнес и право: проблемы науки и практики» (Н.Новгород, 2011 г.); 15-я Нижегородская сессия молодых ученых (Н.Новгород, 2010 г.); 16-я Нижегородская сессия молодых ученых (Н.Новгород, 2011 г.); II Межвузовская конференция «Экономика, право, общество в научных исследованиях студентов» (Н.Новгород, 2010 г.).

Научная новизна исследования состоит в теоретическом обосновании и практической реализации положений и рекомендаций по повышению эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг.

Элементами научного вклада автора, обладающими новизной, являются следующие положения:

- уточнение понятия «социально-экономическая эффективность малых предприятий сферы услуг», являющегося основой формирования системы социально-экономических показателей в методике оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг;

- предложение и апробация комплексной методики оценки эффективности управления малыми предприятиями сферы услуг, которая основана на управлении, включающем два уровня: мезоуровень и микроуровень, что позволяет определить показатели социально-экономической эффективности и оценить эффективность управления на мезоуровне на основе рекомендуемых индикаторов и матрицы определения стратегии развития;

- разработка и апробация методики оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг на микроуровне, включающей пять блоков показателей, которые позволяют оценить социально-экономическую эффективность с учетом качества оказанной услуги и удовлетворенности клиентов;

- выявление и дифференциация проблем развития малого бизнеса сферы услуг, наибольшее влияние среди которых имеют проблемы экономического характера, учет которых нашел отражение в мероприятиях по созданию благоприятной среды для развития малых предприятий сферы услуг;

- определение приоритетных направлений совершенствования государственной поддержки малых предприятий сферы услуг, в том числе с использованием микрофинансирования.

Аргументировано, с использованием актуальной статистической информации, рассмотрена вся важность роли малого бизнеса в развитии сферы услуг (с. 9-19).

Заслуживает положительной оценки результаты работы по изучению трактовок социальной и экономической эффективности предприятий сферы услуг, представленных в трудах отечественных и зарубежных ученых, что позволило автору сформулировать определение «социально-экономическая эффективность малых предприятий сферы услуг» (с. 19-33). Интерес представляет предложенная карта точек контакта, позволяющая управлять качеством торговой услуги для обеспечения социально-экономической эффективности малого предприятия сферы услуг (с. 30-32).

На основе изучения зарубежного и отечественного опыта управления развитием малого бизнеса сферы услуг (с. 33-47), а также проблем, выявленных в результате опроса руководителей малых предприятий сервисной сферы (с. 47-50), автором предложены приоритетные направления совершенствования государственной поддержки развития малых предприятий сферы услуг (с. 117-123) и направления развития инфраструктуры поддержки малого бизнеса (с. 123-126).

Управление развитием малого бизнеса сферы услуг Хайруллина Д.Р. предлагает осуществлять на 2-х уровнях – мезоуровне (регион) и микроуровне (предприятие) (с. 55), с использованием соответствующих методик. Здесь отдельного внимания заслуживает предложенная методика управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезоуровне (с. 56-64), которая включает оценку эффективности деятельности малых предприятий на основе системы показателей и индикаторов эффективности развития малого бизнеса (с. 71-72), а также показателей развития институциональной поддержки малых предприятий сферы услуг (с. 80-81). Многие из показателей, используемые в методике, как и индикаторы эффективности, являются собственными разработками Хайруллиной Д.Р.

Несомненный интерес представляет методика оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг на микроуровне (с. 82-98), включающая систему показателей, среди которых также есть авторские. Предложенная методика обеспечивает диагностику

текущего состояния малого предприятия сферы услуг с учетом его особенностей.

**Практическая значимость научных положений диссертации для производственного и учебного процесса**

Значимость полученных соискателем результатов исследования подтверждается тем, что предложенные в диссертационном исследовании методические разработки внедрены в деятельность Администрации Ленинского района г. Нижнего Новгорода, в учебный процесс Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. Эффективность рекомендаций по управлению малым бизнесом апробирована на предприятиях ООО «12 футов», ООО «Экспо-Строй».

Методические положения и выводы, полученные в работе, могут быть использованы органами государственного и муниципального управления, администрациями районов, а также могут быть внедрены в работу отдельных малых предприятий сферы услуг.

Материалы диссертационного исследования могут быть использованы в подготовке и переподготовке специалистов в области экономики и менеджмента в высших учебных заведениях.

**О полноте изложения материалов в работах, опубликованных автором, в том числе в изданиях, рецензируемых ВАК**

Автором опубликовано 26 научных работ по теме исследования, общим объемом 7,18 п. л., в том числе 5 статей в изданиях, в перечень рецензируемых научных изданий, рекомендованных ВАК России, общим объемом 2,7 п. л.

Научные работы Хайруллиной Д.Р. раскрывают основные положения диссертационного исследования. В работах, опубликованных в изданиях, рецензируемых ВАК, в частности в статье «Направления развития малого предпринимательства в России» рассмотрены проблемы малого бизнеса сферы услуг, отечественный опыт поддержки малых предприятий, что находит

отражение в параграфе 1.3. В статье «Социально-экономическая эффективность управления малыми предприятиями сферы услуг» рассмотрены различные аспекты социальной и экономической эффективности предприятий сферы сервиса, что изложено в параграфе 1.2. В другой работе – «Интегральная экспресс-диагностика организационно-экономического состояния малого предприятия сферы услуг» отражены этапы и показатели методики оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг на микроуровне (параграфы 2.3 и 3.1.).

В статье «Управление развитием малого бизнеса на региональном уровне: организационно-экономический аспект» приведены основные элементы методики управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезоуровне, что отражено во 2-й и 3-й главах диссертации.

В работе «Механизм управления развитием малого бизнеса на региональном уровне» рассмотрены мероприятия и инструментарии государственной финансово-экономической поддержки малых предприятий, что изложено в параграфе 3.2 диссертации.

#### **Соответствие оформления диссертации требованиям, установленным Минобрнауки России**

Диссертационная работа Хайруллиной Д.Р. изложена на 175 страницах машинописного текста, состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включает 33 приложения, 44 таблицы, 23 рисунка и список литературы, состоящий из 266 наименований.

Оформление диссертационной работы соответствует требованиям, установленным Министерством образования и науки РФ к кандидатским диссертациям. По своей структуре, правилам оформления титульного листа, оглавления, текста диссертации, списка литературы, диссертационная работа соответствует Национальному стандарту Российской Федерации – ГОСТ Р 7.0.11-2011.

Автореферат отражает основное содержание диссертации.

### **Критические замечания и пожелания автору по существу исследования**

Вместе с указанными достоинствами диссертационного исследования в нем имеются некоторые недостатки, к числу которых можно отнести следующее:

1) В комплексной методике управления развитием малого бизнеса сферы услуг (с.55) отсутствует такой элемент как контроль над реализацией стратегий по совершенствованию развития малых предприятий сферы услуг. В своем исследовании автору следовало уделить внимание данному элементу, являющегося неотъемлемой частью процесса управления.

2) На наш взгляд, недостаточно проработаны мероприятия и инструментарии финансовой поддержки, направленные на реализацию методики управления развитием малого бизнеса сферы услуг (с. 119-122), не достаточно полно раскрыта заинтересованность государства в реализации данных мер по развитию малых предприятий сферы услуг. Перечисленные мероприятия в основном носят характер финансовой поддержки, и автору следовало проанализировать возможные объемы и источники финансирования указанных направлений.

3) Формируя блоки анализа в методике оценки социально-экономической эффективности малых предприятий сферы услуг на микроуровне, в блоке 1 автор предлагает «показатель удовлетворенности услугой» (с. 96), а в блоке 4 использует методику SERVQUAL, характеризуя ее как методику, которая «оценивает удовлетворенность клиента услугой, чтобы понять, насколько довольны клиенты взаимодействием с предприятием». Считаем, что методика SERVQUAL обладает более широкими возможностями и выделять отдельно показатель удовлетворенности услугой не целесообразно.

Однако в целом, отмеченные недостатки не снижают общего высокого уровня работы.

### Общее заключение

Диссертационная работа Хайруллиной Д.Р. является самостоятельной завершенной научно-квалифицированной работой по актуальной проблеме, содержащей достаточное число теоретически обоснованных и практически значимых выводов и рекомендаций. Диссертация соответствует требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения научных степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ № 842 от 24 сентября 2013 г., а ее автор Хайруллина Дина Рестямовна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

### Официальный оппонент:

доктор экономических наук, профессор,  
заведующий кафедрой «Экономика,  
организация и коммерческая деятельность»  
ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный  
университет сервиса»



Башмачникова Елена  
Валентиновна

Подпись профессора Башмачниковой Елены Валентиновны удостоверяю:

Башмачникова Елена Валентиновна  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования «Поволжский государственный университет сервиса»,  
кафедра «Экономика, организация и коммерческая деятельность».  
Адрес: 445677, г. Тольятти, ул. Гагарина, д. 4.  
Телефон: (8482) 22-24-96  
Электронная почта: kaf\_eio@tolgas.ru

