

**Отзыв на автореферат
диссертации Ефременко Елены Владимировны
на тему «Цифровая трансформация маркетинга на рынке услуг» на
соискание ученой степени доктора экономических наук по
специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (маркетинг)**

Цифровизация маркетинга на рынке услуг стала возможна благодаря масштабной системной программе развития экономики нового технологического поколения. Тем не менее, в научной сфере исследований, направленных на комплексное решение проблемы развития цифровых преобразований маркетинга на рынке услуг, недостаточно. Нерешенность проблем формирования стратегии цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг, подчеркивают актуальность и своевременность диссертационной работы Ефременко Е. В. В работе решен комплекс взаимосвязанных заданий, рассматривая которые, можно утверждать о достижении поставленной цели диссертации. Согласованность объекта с предметом исследования, корректное использование автором методов исследования позволило получить результаты, которые содержат научную новизну и имеют практическую ценность.

Автором определена цель научного исследования, которая заключается в теоретическом обосновании и разработке научно-методологических положений и ценных практических предложений по формированию стратегии цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг. Для достижения поставленной цели в диссертационной работе сформулирован и решен ряд задач, среди которых, на наш взгляд, интерес представляют следующие: обоснованы модели цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг на основе изучения маркетинговых аспектов цифровизации; сформирована концептуальная модель базовых положений использования цифровых технологий в маркетинговой деятельности предприятий на рынке услуг; разработана стратегия цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг.

Научный интерес представляет предложенная концепция цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг, которая основана на алгоритме цифровизации маркетинга на рынке услуг, и охватывает мониторинг и выявление возможностей по цифровизации бизнес-процессов предприятия на рынке услуг с дальнейшим анализом результативности и разработкой мер по их

трансформации. Интересным является методический подход к оценке уровня цифровизации маркетинга на основе показателя «уровень готовности предприятия к цифровизации маркетинговой деятельности на рынке услуг».

Практическое значение диссертационного исследования состоит в разработке бизнес-модели комплексного процесса цифровизации маркетинга на рынке услуг, основанная на сочетании ключевых компонентов: кадры и компетенции, корпоративная культура, цифровая инфраструктура, инвестиции, процессы взаимодействия с клиентами, обеспечивающие реализацию комплекса маркетинга, ориентированного на решение проблем потребителя в процессе получения услуг. Степень реальности научных разработок подтверждается тем, что предложения и рекомендации, разработанные в диссертационной работе, одобрены и внедрены в деятельность 5 предприятий.

Содержание автореферата позволяет утверждать, что диссертационная работа является существенным вкладом в теорию и практику цифровой трансформации маркетинга на рынке услуг. Детальная проработка автореферата позволяет прийти к выводу, что результаты исследования всесторонне обоснованы, достоверны, имеют научную новизну и практическую значимость.

Однако в автореферате есть некоторые дискуссионные положения, среди которых следует выделить следующие:

из автореферата не ясно, по какому принципу осуществлялся выбор составляющих блоков алгоритма цифровизации маркетинга на рынке услуг;

является ли необходимым условием использование искусственного интеллекта в процессе продвижения услуг на этапе цифровой трансформации, и возможно ли использование рассмотренных в диссертации цифровых инструментов продвижения услуг без искусственного интеллекта;

какие показатели будут характеризовать рост эффективности бизнеса за счет трансформации бизнес-модели комплексного процесса цифровизации маркетинга на рынке услуг.

В целом отзыв на автореферат диссертации Ефременко Е.В. является положительным.

Совокупная оценка представленных в автореферате результатов и положений диссертационной работы говорит о том, что диссертация

представляет собой комплексную, целостную научно-квалификационную работу, выполненную на весьма актуальную тему, обладает научной новизной и отвечает требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени доктора экономических наук. Автор диссертации на тему «Цифровая трансформация маркетинга на рынке услуг» Елена Владимировна Ефременко заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (маркетинг).

Я, Безрукова Татьяна Львовна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Заведующий кафедрой экономики и финансов
ФГБОУ ВО «Воронежский Государственный
лесотехнический университет
им. Г.Ф. Морозова»,
Почетный работник ВПО РФ,
Академик РАЕ РФ,
доктор экон. наук, профессор

Безрукова Татьяна Львовна

29 мая 2024 г.



Контактные сведения:

Безрукова Татьяна Львовна,
доктор экономических наук по специальности 08.00.05, профессор.
Адрес: 394087, г. Воронеж, ул. Докучаева, 10,
ВГЛТУ, учебно-лабораторный корпус №7, ауд. 315.
Тел.: +7(473)253-67-09
Моб.: 8(920)411-84-00
E-mail: bezrukova_t_l@mail.ru