

## ОТЗЫВ

научного руководителя о диссертации соискателя

Чепик Инны Николаевны

на тему:

**«Интернационализация услуг делового обслуживания бизнес-процессов: особенности развития и регулирование в мировой экономике»**

### Научная оценка диссертации

Исследование Чепик И.Н. органично увязывает методологические наработки с практическими предложениями по решению проблем интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов с учетом конкурентной среды и особенностями мировой экономики на современном этапе. Это придает работе не только научную ценность, но и практическую значимость.

Актуальность исследования в представленной диссертационной работе обусловлена несколькими причинами.

Во-первых, услуги делового обслуживания бизнес-процессов возникли и использовались в развитых странах, поэтому многие исследования интернационализации проводились преимущественно в отношении данной группы стран. В современной мировой экономике наблюдаются высокие темпы роста услуг делового обслуживания в развивающихся странах, поскольку для указанных стран характерно расширение производственно-сбытовых сетей ТНК, развитие глобальных цепочках добавленной стоимости (ГЦДС), нуждающихся в деловом обслуживании.

Во-вторых, в условиях цифровизации интернационализация услуг делового обслуживания бизнес-процессов получила новый импульс развития: многие услуги делового обслуживания были вынесены не только за пределы штаб-квартиры, но и страны базирования компаний, появились общие центры обслуживания ТНК, обозначился рост поставщиков услуг среди малого и среднего бизнеса, встраиваемых в ГЦДС.

В-третьих, для современной экономики характерна «сервисизация» производства. В последнее десятилетие промышленные предприятия находятся в условиях жесткой конкуренции, поэтому низкая рентабельность по товарам компенсируется сопутствующими услугами делового обслуживания, которые предлагаются иностранным клиентам. Для новой бизнес-модели характерны интеграция «товара» и «услуги».

В-четвертых, в связи с углублением специализации Республики Беларусь в сфере ИТ-услуг, а также внедрением систем автоматизации бизнес-процессов, услуги делового обслуживания могут стать новым направлением развития внешнеторговой деятельности Республики Беларусь. В республике наблюдается фактически отсутствие современных исследований в данной области. Поэтому поиск реальных возможностей роста конкурентоспособности белорусской продукции за счет развития услуг делового обслуживания представляется одним из актуальных направлений в экономической науке.

Структура диссертации свидетельствует о применении комплексного подхода к раскрытию темы и логической взаимосвязанности теоретической, аналитической и практической частей.

С учетом систематизации международных классификаторов деловых услуг, соискатель выделяет «услуги делового обслуживания бизнес-процессов», которые включают «процессные» и «интеллектуальные» услуги и определяет направления их развития (стандартизация, кастомизация, коммодитизация, автоматизация, дифференциация и синтез / комплексность).

Научной заслугой автора является развитие теоретических основ интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в части выявления тенденций международной торговли услугами делового обслуживания бизнес-процессов, к числу которых автор относит уменьшение удельного веса способа поставки услуг делового обслуживания бизнес-процессов «коммерческое присутствие» и увеличение способа «трансграничной поставки», асимметрия в доступе специалистов услуг к рынку развитых и развивающихся стран, развитие оффшорных центров как основных импортеров и экспортеров услуг делового обслуживания бизнес-процессов в мировой экономике, рост добавленной стоимости услуг делового обслуживания бизнес-процессов в товарном экспорте и в ВВП стран.

Соискатель определила стратегии интернационализации организаций услуг делового обслуживания бизнес-процессов (продуктовая, операционная, рыночная и организационная), что позволило Чепик И.Н. составить матрицы операционных стратегий (традиционная, контактная, цифровая и контактно-цифровая), которая увязывает факторы интернационализации и способы выхода на внешний рынок, степень взаимодействия с клиентом и использования цифровых технологий.

Весьма значимыми во второй главе также представляются следующие научные выводы:

- разработка Чепик И.Н. алгоритма принятия решения в организации услуг делового обслуживания бизнес-процессов об интернационализации;
- выделение особенностей регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в мировой экономике.
- определение моделей интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов (стадийная, «рожденных глобальными», каскадная). Выявлено, что в Республике Беларусь используется каскадная модель интернационализации услуг делового обслуживания.

В третьей главе, тесно связанной с первыми двумя, Чепик И.Н. разработала авторские методики оценки интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов на макроуровне (суть которой состоит в оценке результативности интернационализации и выборе/уточнении целевого направления регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов) и на микроуровне (суть которой состоит в оценке степени интернационализации и выборе/корректировке стратегии интернационализации поставщика услуг делового обслуживания бизнес-процессов). В результате апробации методики подтверждена ее применимость для проведения оценки развития интернационализации организаций на примере субъектов

хозяйствования г. Минска; определены наиболее перспективные организации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в качестве претендентов для государственных программ поддержки или для заказчика услуг.

Из практических рекомендаций наибольший интерес представляют выделенные автором услуги делового обслуживания – потенциальные драйверы роста прямой интернационализации и услуги для косвенной интернационализации в Республике Беларусь, разработанная Чепик И.Н. «Дорожная карта мероприятий по развитию интернационализации услуг делового обслуживания в Республике Беларусь».

В ходе обобщения теоретических работ и опыта развития и регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в зарубежных странах, Республике Беларусь Чепик И.Н. достигла цели своего исследования – развитие теоретических основ интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в мировой экономике и разработка практических рекомендаций по их регулированию в Республике Беларусь, что, безусловно, имеет значение для экономической теории и практики.

#### **Характеристика научной, научно-педагогической и производственной деятельности соискателя**

Чепик И.Н. активно участвовала в выполнении научно-исследовательских работ в Белорусском государственном экономическом университете по темам Государственных программ: «Разработка научно-практических основ и методов развития и регулирования экспорта товаров в Республике Беларусь в условиях региональной интеграции, мировой практики протекционизма в посткризисный период» (№ госрегистрации 20113827, 2014 г.), «Разработка научно-практических основ модификации и регулирования экспортной специализации Республики Беларусь в условиях структурных изменений в мировой экономике и усиления конкуренции» (№ ГР20160923, 2020 г.), «Научно-методическое обеспечение экономической безопасности процесса присоединения и членства Республики Беларусь во Всемирной торговой организации» (№ ГР20211980, 2021, 2022 гг.).

Результаты диссертационного исследования используются в учебном процессе УО «Белорусский государственный экономический университет», о чем свидетельствуют полученный автором акты о внедрении от 24.12.2014 и 01.06.2022.

Предложения, изложенные в диссертации, приняты к практическому использованию в работе Министерства экономики Республики Беларусь, что подтверждено справкой о внедрении от 27.05.2022 № 19-03-12/ 5114, и администрации Фрунзенского района г. Минска от 08.12.2020 № 2-2-16/1810.

Представленная диссертация является результатом достаточно обстоятельной научно-исследовательской работы автора, начатой еще при обучении в магистратуре.

Соискатель имеет стаж педагогической работы более 10 лет.

Чепик И.Н. имеет высокий уровень знаний двух иностранных языков, что является фактором, способствующим успешному выполнению исследования по специальности «мировая экономика».

Значительное число публикаций (26 научных работ, в том числе 10 статей в научных рецензируемых журналах) Чепик И.Н. позволяет судить о научной зрелости автора, апробации и публичном обсуждении основных положений диссертации.

Автор проработала большой объем зарубежной научной литературы и нормативных документов, статистические базы международных организаций, что нашло отражение в диссертационной работе.

В процессе работы над темой Чепик И.Н. продемонстрировала способности к глубокому научному исследованию и умение доводить теоретические предложения до конкретных методических и практических рекомендаций.

На основе вышеизложенного и учитывая, что диссертационная работа Чепик И.Н. «Интернационализация услуг делового обслуживания бизнес-процессов: особенности развития и регулирование в мировой экономике» является квалификационной научной работой по специальности 08.00.14 - мировая экономика, соответствует требованиям п.19 и п.20 Положения о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий в Республике Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь 17.11.2004 г. № 560, автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук за:

1. Развитие теоретических основ интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов, включающих уточнение понятийного аппарата «интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов» с учетом систематизации международных классификаторов деловых услуг; выявление факторов, влияющих на интернационализацию услуг делового обслуживания бизнес-процессов (наднациональные, отраслевые, страны-экспортера, страны-импортера, организации поставщика); определение стратегий интернационализации организаций услуг делового обслуживания бизнес-процессов (продуктовая, операционная, рыночная и организационная); выявление тенденций международной торговли услугами делового обслуживания бизнес-процессов (уменьшение удельного веса основного способа поставки услуг делового обслуживания бизнес-процессов «коммерческое присутствие» с увеличением способа «трансграничной поставки»; асимметрия в доступе специалистов услуг к рынку развитых и развивающихся стран; развитие оффшорных центров как основных импортеров и экспортеров услуг делового обслуживания бизнес-процессов в мировой экономике; концентрация капитала среди поставщиков услуг делового обслуживания бизнес-процессов; рост добавленной стоимости услуг делового обслуживания бизнес-процессов в товарном экспорте и в ВВП стран; рост фрагментации производства и потребления услуг делового обслуживания бизнес-процессов и вовлечение развивающихся стран в звенья глобальных цепочек с высокой добавленной стоимостью).

2. Определение моделей интернационализации и особенностей регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в мировой экономике. К моделям относятся: а) стадийная (пассивная

позиция международного развития, продление жизненного цикла услуги, поэтапная интернационализация на небольшое количество рынков с минимальной «культурной» дистанцией, ограниченное использование ИКТ в экспорте, переход от экспортного к инвестиционному способу выхода, самофинансирование); б) «рожденных глобальными» (пассивная позиция международного развития для поставщиков процессных услуг и активная — для поставщиков интеллектуальных услуг, быстрое глобальное проникновение и защита ОИС; параллельный выход на внутренний и внешний рынок с услугой глобального характера, разнообразные способы выхода в зависимости от операционной стратегии интернационализации, самофинансирование за счет быстрого роста, венчурный капитал); в) каскадная (пассивная позиция международного развития, использование приобретенных ресурсов, этап деятельности на внутреннем рынке с поздней быстрой интернационализацией на внешнем рынке партнера, разнообразные способы выхода и использование существующих каналов партнеров, финансирование партнером или «материнской компанией»). Особенности регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов разграничены по деятельности национальных поставщиков с целью стимулирования их прямой и косвенной интернационализации и деятельности иностранных поставщиков на территории страны, осуществляющих экспортную деятельность.

### 3. Разработку и апробацию авторских методик:

а) методика оценки интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов на макроуровне, суть которой состоит в оценке результативности интернационализации и выборе/уточнении целевого направления регулирования процесса интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов. Методика включает этапы: а) определение системы показателей, влияющих на интернационализацию услуг делового обслуживания бизнес-процессов (прирост экспорта услуг делового обслуживания бизнес-процессов за счет объема ПИИ в сектор, затраты на оплату труда в экспортно ориентированных организациях сектора, количество организаций услуг делового обслуживания бизнес-процессов, применяющих цифровые технологии), б) расчет предложенного автором «интегрального коэффициента эффективности экспорта услуг делового обслуживания бизнес-процессов» по ряду критериев (инвестиционный, трудовые ресурсы, цифровая компетенция);

б) методика оценки интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов на микроуровне, суть которой состоит в оценке степени интернационализации и выборе/корректировке стратегии интернационализации субъекта услуг. Методика включает этапы: а) принятие решения об интернационализации субъектом в соответствии с разработанным алгоритмом, б) определение интегрального индекса интернационализации организаций услуг делового обслуживания бизнес-процессов, который состоит из количественных (индекса внешнеэкономической активности и индекса интернационализации) и качественных индексов (репутационного индекса и индекса цифровой трансформации, учитывающего применение ИКТ в коммерческой и внешнеэкономической деятельности, автоматизацию процессов, компетенции

сотрудников в ИКТ), г) оценка интегральных показателей интернационализации одного субъекта во временном ряду или оценка интернационализации разных субъектов одного вида деятельности.

4. Разработку практических рекомендаций по интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в Республике Беларусь по направлениям:

а) развитие интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов: обоснование определения архитектурных, инженерно-технических, консультационно-маркетинговых услуг в качестве потенциальных драйверов роста прямой интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов; промышленного, транспортного и ИКТ- секторов – в качестве потенциальных драйверов роста косвенной интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов в Республике Беларусь; внедрение разработанного автором документа «Дорожная карта мероприятий по развитию интернационализации услуг делового обслуживания в Республике Беларусь», включающего приоритеты (внедрение цифровых инструментов, повышение квалификации и переподготовка кадров, сетевое взаимодействие, улучшение условий экспорта и его мониторинга, привлечение ПИИ в сектор) и мероприятия.

б) совершенствование регулирования интернационализации услуг делового обслуживания бизнес-процессов: а) на национальном уровне: включение всех видов услуг делового обслуживания бизнес-процессов в систему государственных закупок; выделение во внешнеэкономической статистике услуг делового обслуживания бизнес-процессов с указанием подвидов услуг, стран-партнеров и созданной добавленной стоимости в секторе; заключение двусторонних договоров сотрудничества в области миграции трудовых ресурсов и признания профессиональных квалификаций; б) на интеграционном уровне: внедрение единых стандартов качества и трансграничной ответственности поставщика, унификация разрешительных документов (аттестата, лицензии, сертификата), мониторинг барьеров в торговле услугами делового обслуживания бизнес-процессов; создание союзного онлайн-ресурса для защиты прав поставщиков и поиска информации; упрощение получения цифровой подписи; либерализация трансграничных расчетов посредством электронных денежных средств.

Научный руководитель  
заведующий кафедрой международного бизнеса  
Учреждения образования «Белорусский государственный  
экономический университет»,  
кандидат экономических наук, доцент



Г.В. Турбан