

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Домнина Антона Дмитриевича на тему: «Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг», представленной к защите 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)

Важной особенностью развития современных социально-экономических систем является обеспечение устойчивого экономического роста как основы повышения качества жизни общества. Системный экономический кризис последних лет обострил проблему регулирования качества жизни в РФ, для которой характерен высокий уровень дифференциации доходов населения.

Процессы реформирования отраслей экономики в основном были направлены на решение проблем модернизации промышленности, что в целом было характерно для большинства регионов России. Вместе с тем, формирование факторов и предпосылок устойчивого экономического роста в регионах (крупных и крупнейших городах) требует обеспечения новых подходов, способствующих предпринимательской активности, развитию региональных потребительских рынков. Состояние сферы услуг, включая сферу бытового обслуживания населения (БОН), существенным образом влияет на уровень и качество жизни граждан.

Реализация крупных инфраструктурных проектов создает благоприятные условия для расширения отраслевой специализации БОН. Вместе с тем, эффективность и качество функционирования сферы БОН во многом зависит от принципов организации сервисной деятельности в специализированных сервисных центрах (мультисервисах), способных динамично реагировать на изменяющиеся рыночные условия и предпочтения потребителей. Важной остается проблема повышения качества БОН, что требует разработки и реализации организационно-экономического механизма управления и повышения качества услуг БОН.

Таким образом, тему диссертации соискателя можно характеризовать как актуальную.

К наиболее значимым результатам диссертационного исследования, обладающим новизной, можно отнести:

1. Соискателем произведен анализ существующих подходов к классификациям факторов, дающих возможность определять качество услуг БОН, с учетом зарубежного опыта. Уточнена классификация факторов, позволяющих дать качественные характеристики услуг БОН, введены дополнительные критерии оценки качества услуг БОН – запросы потребителей; качество процесса оказания услуг; качество обслуживания клиентов в организациях БОН; государственные и корпоративные стандарты, регламентами саморегулируемых организаций БОН в области качества.

2. Соискателем предложен авторский подход к оценке качества услуг БОН с применением метода контрольных карт (контрольные карты Шухарта), применяемого в производственной сфере и адаптированного автором к оценке качества услуг БОН.

3. Соискателем развиты теоретические представления об организации взаимодействий предприятий БОН через применения механизмов саморегулирования, включая области оценки качества услуг БОН и разработки методических требований к повышению качества услуг БОН при сохранении контрольных функции со стороны органов власти и управления. Предложен авторский подход к формированию координационного совета предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере БОН.

4. Соискателем разработана и предложена сетевая модель координации взаимодействий бизнеса в сфере БОН и органов власти при создании бытового мультисервиса.

Насколько можно судить по автореферату, диссертация соискателя не лишена недостатков. Автор диссертации справедливо настаивает на необходимости создания саморегулируемых организаций в системе БОН и передачи им части государственных функций в сфере регулирования качества бытовых услуг. Тем не менее, на наш взгляд, данный вопрос является более сложным и требует совершенствования механизмов участия общественных организаций производителей и потребителей услуг, включая общественные объединения граждан, определения их места и роли в действующей системе регулирования. Эти вопросы, судя по автореферату, в диссертации соискателя достаточно не раскрыты, что требует уточнения. Тем более, это может влиять на качество и эффективность регулирования деятельности организаций сферы услуг в крупных городах, которые, в том числе, представлены услугами естественных монополий (коммунальные предприятия, жилищное хозяйство, транспорт, дорожно-мостовое хозяйство и др.).

Представляется важным, понимать точку зрения соискателя по данным вопросам. Вместе с тем, хотелось бы отметить, что указанные недостатки являются предметом дискуссии, не влияют на общую положительную оценку качества выполненной соискателем диссертации. Диссертационное исследование соискателя является самостоятельным и завершенным научным исследованием, в достаточной мере обладает научной новизной, теоретической и практической значимостью, соответствует требованиям п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 N 842. Автор диссертации, Домнин Антон Дмитриевич, заслуживает присуждения ему искомой степени кандидата экономических наук по 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)

Заведующий кафедрой маркетинга
АОУ ВПО ЛО «Государственный
институт экономики, финансов,
права и технологий»,
д.э.н., проф.

Владислав Александрович Левизов

11 июня 2021

Контактные данные: Автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ленинградской области (АОУ ВПО ЛО)
188300, г. Гатчина (Ленинградская область)
ул. Рощинская, дом 5.
Телефоны: 8 (81371) 416-33; 415-68
E-mail: abiturient@gief.ru

Подпись Левизова В.А.
заверяю. Инспектор отдела кадров
И.А. Батьянова
« 11 » июня 2021

