

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)

Главной целью проводимых в стране социально-экономических реформ является обеспечение высокого качества жизни граждан, что требует совершенствования механизмов функционирования региональных потребительских рынков в целях удовлетворения массовых потребностей населения в услугах, включая бытовые потребности. В этой связи, обеспечение эффективности деятельности предприятий, удовлетворяющих бытовые потребности граждан, одновременно с повышением качества предоставления бытовых услуг требует разработки новых методов управления – организационных и инструментальных, чему посвящено диссертационное исследование А.Д. Домнина, актуальность которого представляется обоснованным.

Судя по автореферату, диссертация А.Д. Домнина обладает научной новизной, теоретической и практической значимостью, где можно выделить следующие положения:

- произведен анализ особенностей и тенденций функционирования рынков потребительских услуг, включая бытовые услуги; проанализирован современный отечественный и зарубежный опыт удовлетворения потребностей населения в услугах бытового характера; систематизированы дискуссионные взгляды исследователей относительно социальной значимости бытовых услуг; уточнены место и роль органов власти и управления в совершенствовании государственного и общественного регулирования рынков бытовых услуг, включая проблемы их классификации, с учетом региональных особенностей;

- уточнены место и роль предприятий бытового обслуживания населения в системе региональных рынков услуг; выявлены факторы, влияющие на тенденции и особенности функционирования организаций бытового обслуживания населения; развиты теоретические представления автора об учете факторов, влияющих на повышение качества бытовых услуг;

- разработаны методические рекомендации по оценке качества бытового обслуживания населения с применением адаптированной автором к сфере сервиса методики SERVQUAL; уточнены критерии оценки качества бытовых услуг на основе совокупности принципов – осязаемость, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие; разработаны коэффициенты регулирования качества бытового обслуживания населения с учетом представленных принципов;

- предложены практические рекомендации по функционированию координационного совета предприятий бытового обслуживания населения, в целях повышения качества предоставляемых населению услуг.

Судя по автореферату, в диссертации соискателя есть недостатки и дискуссионные положения:

- автор диссертации использует термины «сфера услуг» и «рынок услуг», «сфера бытовых услуг» и «рынок бытовых услуг» как синонимы, что не совсем справедливо и не одно десятилетие является предметом научных дискуссий. Хотелось бы услышать более четкую позицию автора по данному вопросу;

- в экономической литературе достаточно давно обсуждается проблема привлечения общественных организаций предпринимателей в сфере услуг к выполнению ими регулирующих функций (авторы: В.Г. Ростанец, И.А. Рождественская, Л.Б. Сульповар, Ю.П. Свириденко и др.). Автору необходимо пояснить свою позицию о сущности и роли саморегулируемых организаций в решении проблем управления качеством бытовых услуг.

Замечания по тексту автореферата диссертации носят характер рекомендаций и пожеланий, не снижают качества и ценности диссертационного исследования А.Д. Домнина.

Насколько можно судить по автореферату, диссертация Домнина Антона Дмитриевича представляет собой законченное научно-квалификационное исследование на актуальную тему, обладает достаточной степенью научной новизны и практической значимости, соответствует требованиям п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемым к диссертациям на соискание кандидата наук (утв. Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. N 842). По нашему мнению, Домнин А.Д. заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Руководитель научного направления
ФГБУН Институт проблем региональной экономики
Российской академии наук
доктор экономических наук,
профессор



Кузнецов Сергей Валентинович

24 мая 2021 года

Название организации: Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт проблем региональной экономики Российской академии наук
Адрес: 190013, г. Санкт-Петербург, ул. Серпуховская, 38
Телефон: (812) 3164865
E-mail: info@iresras.ru
Сайт: <http://iresras.ru/>



Кузнецов С.В.

