

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)

В современных условиях развития экономики особую актуальность приобретают вопросы регулирования развития отраслей, предоставляющих услуги потребительского характера. К таким услугам относят услуги бытового сервиса, предоставляемые региональными потребительскими рынками крупных городов. Предприятия, предоставляющие услуги массового потребления, формируют не менее 1/5 бюджетов крупных городов, являются важным источником предоставления рабочих мест и обеспечения самозанятости населения. Тем не менее, эффективность и качество предоставления услуг продолжает оставаться недостаточным, что требует разработки новых подходов управления сферой услуг массового потребления, включая организационные и инструментальные методы повышения качества бытовых услуг. Таким образом, тему диссертации соискателя можно характеризовать как актуальную.

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

Автором диссертационного исследования проанализированы и систематизированы негативные факторы, снижающие объемы и качество услуг массового потребления; проанализирован оборот услуг в крупнейших городах РФ, в частности, в Санкт-Петербурге, произведен анализ производства и потребления услуг в крупных городах развитых стран. Выявлены причины, сдерживающие развитие сектора удовлетворения бытовых потребностей в крупнейших городах РФ на примере Санкт-Петербурга.

Автором диссертации предложена и апробирована организационная модель управления сферой услуг массового потребления в крупнейших городах РФ, включая сектор бытовых услуг, позволяющая анализировать, контролировать и оценивать качество работы организаций бытового сервиса.

Особая роль в этих процессах отводится соискателем участию общественных организаций, увеличению их роли в системе государственно-общественного регулирования сектора бытовых услуг.

Соискателем разработаны методические и практические рекомендации и предложения созданию организационных структур (городских и районных) управления сферой услуг, специализированных сервисных центров – мультисервисов, разработаны практические рекомендации по совершенствованию их деятельности и повышению качества, предоставляемых населению бытовых услуг.

Автором диссертации разработана методика комплексной оценки эффективности управления организациями, специализирующимися на оказании бытовых услуг и повышения качества услуг бытового сервиса; построены сетевые модели организации деятельности предприятий бытовых услуг, с учетом оценки качества бытовых услуг.

Вместе с тем в диссертации соискателя присутствуют недостатки. На наш взгляд, во-первых, автор диссертации в своем исследовании рассматривает понятия «услуга», «обслуживание», «процесс оказания услуги», «процесс оказания обслуживания» как тождественные. Видится необходимость разделить данные понятия, что позволит более точно определить конечный результат услуги и его количественно-качественные показатели.

Во-вторых, при оценке качества услуг, включая бытовые услуги, в реальной практике преобладают количественные методы оценки. Это тоже является одной из существенных проблем в рассматриваемой сфере. Все методы оценок и их результаты используют, как правило, отчетный материал, а не как механизм поиска изменений в деятельности предприятия. По нашему мнению, оценка нужна, прежде всего, для того, чтобы выявить недостатки в работе и их своевременно исправить, закреплять успех, привлекать спонсоров, проводить профилактику эмоционального выгорания сотрудников и др., что позволит сотрудникам убедиться в том, что они работают не впустую.

Хотелось бы уточнить позицию соискателя по представленным выше вопросам. Вместе с тем, отметим, что указанные недостатки не влияют на общую положительную оценку качества выполненной соискателем диссертации, которая является самостоятельным и завершенным научным исследованием, обладает научной новизной, имеет практическую значимость и соответствует требованиям п. 9-14 «Положения о присуждении ученых

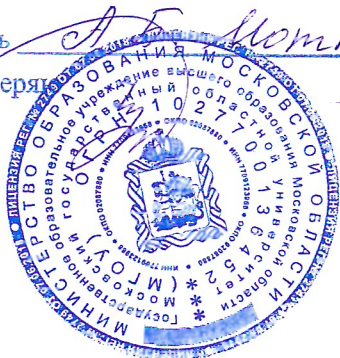
степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013
№ 842. Автор диссертационного исследования, Домнин Антон Дмитриевич,
заслуживает присуждения ему искомой степени кандидата экономических
наук по 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексными – сфера услуг)

Профессор кафедры менеджмента
Государственное образовательное учреждение
высшего образования Московской области
«Московский государственный
областной университет»,
д.э.н., доцент

Анджела Бахаюовна Моттаева
02.06.2021 г.

Государственное образовательное учреждение высшего образования
Московской области «Московский государственный областной университет»
Адрес: 105005, г. Москва, ул. Радио, д. 10А, стр. 2
Тел: +7 (495) 780-09-47 (доб.15-25)
email: angela-1309.m@yandex.ru
сайт: mgou.ru

Подпись _____
удостоверяя _____



Начальник отдела
ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ
Управления делами
Чуркина О.Ю.
02.06.2021