

## **ОТЗЫВ**

**официального оппонента**

**на диссертационную работу Домнина Антона Дмитриевича на тему:  
«Совершенствование организационных и инструментальных методов  
повышения качества бытовых услуг», представленную на соискание  
ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05  
– Экономика и управления народным хозяйством  
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,  
комплексными: сфера услуг)**

### **1. Актуальность выбранной темы диссертационной работы.**

Условия современной модели развития экономики диктуют необходимость повышенного внимания к вопросам качества предоставления услуг населению, в том числе, связанных с удовлетворением его бытовых потребностей. Бытовое обслуживание население выступает одним из ключевых элементов регионального потребительского рынка, непосредственно влияет на конкурентоспособность региональных хозяйственных систем в долгосрочной перспективе. Вместе с тем, подотрасли и виды деятельности региональных систем бытового обслуживания населения подверглись значительным трансформациям в пореформенный период 1990-х годов, что негативно сказалось на функционировании этой важной составляющей сферы услуг, привело к сокращению предложения услуг сферы быта, предоставляемых, преимущественно, предприятиями малого и среднего бизнеса. Кроме того, в настоящее время, имеет место недостаточная поддержка организаций сферы быта со стороны государства, объем и качество предоставления бытовых услуг не в полной мере соответствуют требованиям потребителей при удовлетворении их потребностей в данной сфере, остается недостаточно развитой система государственно-общественного регулирования деятельности предприятий бытового обслуживания со стороны органов государственной (муниципальной) власти и управления, функционирующих во взаимосвязке их с деятельностью общественных организаций производителей и потребителей бытовых услуг.

В этих условиях возникает необходимость в совершенствовании процедуры предоставления бытовых услуг населению в нашей стране. В частности, требуют дальнейшего исследования и совершенствования инструменты контроля качества предоставления бытовых услуг; анализ механизмов саморегулирования деятельности предприятий бытового обслуживания населения в целях повышения качества предоставления бытовых услуг.

В связи с этим, диссертационное исследование Домнина А.Д., направленное на решение проблем совершенствования организационных и инструментальных методов повышения качества предоставления бытовых услуг населению, является актуальным.

## **2. Обоснованность и достоверность результатов, выводов и положений диссертации.**

Соискатель в рамках диссертационной работы четко сформулировал цель и задачи диссертационного исследования, определил предмет и объект работы, которые полностью соответствуют его содержанию. Следует отметить доказательность выводов, их взаимосвязанность и практическую применимость, что свидетельствует о достоверности результатов, выполненных диссертантом в рамках проведенного исследования.

Научные положения диссертационного исследования, сформулированные автором, выводы и рекомендации соответствуют решаемым задачам исследования и базируются на:

- результатах сравнительного анализа трудов отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области исследования и управления сферой слуг;
- анализе действующих законодательной базы и нормативно-правовых актов по исследуемой проблеме;
- данных официальной статистики (прежде всего, на примере Санкт-Петербурга).

В процессе выполнения исследования автор использовал такие апробированные общенаучные методы как: системный подход, методы

индукции и дедукции, прогнозирования, оптимизации и анализа сетевых компонент.

Основные положения диссертационного исследования докладывались и обсуждались на международных и всероссийских научных и научно-практических конференциях, публиковались в научных изданиях.

### **3. Научная новизна и практическая значимость результатов диссертационного исследования.**

Научная новизна диссертационной работы состоит в обогащении теоретических положений совершенствования инструментальных методов повышения качества бытовых услуг, предоставляемых населению.

К числу наиболее значимых результатов данного исследования, обладающих научной новизной, следует отнести:

1. Автором на основе анализа теоретических положений и терминологического аппарата в исследуемой области раскрыто понятие «бытовых услуг» с позиции самостоятельного сегмента сферы массовых услуг населению. В рамках диссертационного исследования автором проанализированы особенности и тенденции развития рынка бытовых услуг регионов и крупных городов Российской Федерации, выявлены основные проблемы функционирования и контроля качества предоставляемых услуг. Проведено исследование существующей терминологической базы понятий «сфера услуг», «рынок услуг», «сфера обслуживания», систематизированы подходы относительно сущности данных понятий (стр. 11-22).

2. Обоснован подход к определению критериев качества предоставления бытовых услуг населению. Предложенный авторский подход позволяет систематизировать факторы качества обслуживания населения, запросы потребителей, стандарты оценки качества разных уровней (стр. 25-40).

3. Существенный научный интерес в диссертации представляет проведенный автором анализ методов инструментов контроля качества предоставления бытовых услуг населению, на основании которого предлагается методический подход к оценке их качества (стр. 55-67).

4. Важным научным результатом данной работы является схема взаимодействий саморегулируемой организации и администрацией муниципального образования в процессе контроля качества бытовых услуг населения, разработанная автором на основе всестороннего анализа используемых механизмов саморегулирования в целях обеспечения контроля качества оказания услуг (стр. 106-112).

5. Разработана автором универсальная сетевая модель менеджмента качества в системе предоставления бытовых услуг населению (стр. 145-151).

Таким образом, считаю, что предложенный Домниным А.Д. комплекс научно-исследовательских предложений по совершенствованию организационных и инструментальных методов повышения качества предоставления бытовых услуг населению обладает научной новизной, а основные выводы, результаты исследования и предлагаемые научные положения диссертации являются теоретически значимыми для развития научных направлений специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством – экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг» (экономические науки).

#### **4. Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования.**

Теоретическая значимость работы заключается в совершенствовании теоретических аспектов и развитии теоретических подходов к методологическому обеспечению повышения качества бытовых услуг населения.

Достоверность научных и практических результатов, полученных А.Д. Домниным в диссертационном исследовании, обеспечивается использованием отечественных и зарубежных трудов ученых, теоретических положений экономической науки, анализом современных тенденций и прогнозов развития экономики в области развития сферы услуг, корректно выполненным логическим анализом основных теоретических положений развития бытового сервиса.

Достоверность полученных результатов диссертационного исследования

также подтверждается выступлением соискателя на международных и всероссийских научно-практических конференциях, публикациями в научных изданиях, практической апробацией.

Рассматриваемая работа отличается научной добросовестностью и корректностью использования литературных источников по тематике исследования.

Обоснованность результатов диссертационного исследования, его выводов и рекомендаций подтверждается использованием абстрактно-логического метода исследования, метода межотраслевого баланса и прочих методов, адекватных решаемым задачам, а также выводами автора после каждого этапа исследования.

Практическая значимость работы заключается в возможности применения разработанных методических инструментов при управлении развитием сферы предоставления бытовых услуг населению государственными и муниципальными органами.

## **5. Замечания по диссертационной работе.**

В целом, положительно оценивая результаты диссертационной работы, необходимо отметить ее недостатки и спорные положения:

1. В параграфе 1.1 диссертационного исследования соискатель достаточно подробно исследует экономическое содержание терминов «сфера услуг», «рынок услуг», «сфера обслуживания». Автор справедливо указывает важную составляющую сферы услуг – бытовые услуги, связанные с удовлетворением бытовых потребностей, приводит точки зрения ученых относительно сущности понятия «бытовые услуги» как экономической категории. Вместе с тем, теоретико-методологическим подходам к определению понятийного аппарата базовых терминов «сфера бытовых услуг», «рынок бытовых услуг», «сфера бытового обслуживания населения», «сфера сервиса», «сервисная деятельность» и др., чему посвящены труды многих отечественных и зарубежных исследователей, автором диссертации не уделяется должного внимания.

2. В параграфе 1.2. диссертации производится подробный анализ

состояния и проблем функционирования сферы бытовых услуг, сдерживающих, по мнению соискателя, прежде всего, развитие предпринимательской деятельности в социально значимых отраслях бытовых услуг, образующих «нерыночный сектор» городской экономики. Вместе с тем, ряд важных инструментов, таких как демонополизация, развитие конкурентной среды, использование механизмов контрактации в социально значимых отраслях бытовых услуг, остались практически незатронутыми в диссертационном исследовании соискателя.

3. Автор диссертационного исследования отмечает, что «... в рамках данной диссертации используется ... система базовых определений в соответствии с «ГОСТ Р 50691-2013» (стр. 19), на основании которых во многом базируются исследования в работе. Но, к сожалению, в диссертации не в полном объеме представлено авторское отношение к этим определениям (стр. 19-20).

4. Автор диссертации настаивает на том, что при оценке эффективности деятельности предприятий бытового обслуживания имеет место «... противоречие интересов потребителя и производителя бытовых услуг при их взаимодействии..., заключающееся в стремлении производителя минимизировать затраты на оказание услуги при ожиданиях потребителя, определяемых его стремлением получить максимальный объем и качество услуги при ее минимальной стоимости» (стр. 22). На наш взгляд, представляется спорным утверждение автора о том, что можно получить максимальный объем и качество услуги при ее минимальной стоимости.

5. Автор диссертационного исследования утверждает, что «... естественной тактикой малого предприятия в условиях недостатка собственных оборотных средств является повышение цен» (стр. 38). Данное утверждение представляется спорным, поскольку, на наш взгляд, повышение цен на бытовые услуги объясняются не только недостатком собственных средств предприятия, но повышением затрат на ресурсы для их реализации.

6. Автором диссертационного исследования производится достаточно подробный обзор методов оценки качества бытовых услуг, применяемых в отечественной и зарубежной практике (параграф 2.1; стр. 53-69), среди которых

он наибольшее предпочтение отдает методу SERVQUAL (1985 г.), разработанному зарубежными учеными А. Парасураманом, Л. Берри и В. Цайтамлем (параграф 2.2; стр. 70-88), в основе которого лежат принципы – материальность, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие. При этом более поздние методы оценки качества услуг, например, SERVPERE (А. Кронин и Ф. Тейлор, 1992 г.) и QUALITOMETRO (Ф. Франчесчини и С. Розетто, 1997 г.), основанные на аналогичной по содержательному смыслу системе принципов, в диссертации соискателя не рассмотрены. Хотелось бы уточнить позицию автора по данному вопросу.

7. Автор диссертации приводит организационную модель формирования кластера в сфере бытового обслуживания населения, обосновывает организационные и экономические преимущества функционирования предприятий в рамках кластера, которые, на наш взгляд, в большей степени, носят универсальный характер (стр. 130-134). По нашему мнению, применительно к предприятиям бытового обслуживания населения, в работе следовало, в большей степени, обосновать формирование кластеров по оказанию бытовых услуг с точки зрения их социально-экономической значимости и результативности.

## **6. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней.**

Диссертационная работа Домнина Антона Дмитриевича на тему: «Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг» представляет собой законченное научное исследование, имеющее внутреннее единство и целостность.

Представленная диссертация является актуальной, самостоятельной научно-квалификационной работой, в которой поставлена и успешно решена важная для управления народным хозяйством проблема развития теоретического и методического обеспечения процессов повышения качества бытовых услуг населению для повышения качества жизни населения страны, региона или отдельного муниципального образования.

Диссертационная работа логично построена, ее структура и содержание соответствуют цели и задачам исследования. Автореферат и опубликованные работы отражают содержание диссертации.

Исследование выполнено в соответствии специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг), соответствует пунктам 1.6.109. «Совершенствование организации управления в сфере услуг в условиях рынка» и 1.6.115. «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения» паспорта специальности ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ

Представленные диссертация и автореферат полностью соответствуют пп. 9-14 требованиям Положения о присуждении ученых степеней (в редакции Постановления Правительства РФ N842 от 24 сентября 2013 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор исследования, Домнин Антон Дмитриевич, заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

профессор факультета технологического менеджмента и инноваций  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»

д.э.н. (08.00.05), профессор

10.06.2021

Максимова Татьяна Геннадьевна

Адрес: Российская Федерация

Конверсский пр., д. 49, лит. А.

Подпись  
удостоверен  
Директор ОП ИИР  
Иванова К.Ю.

