

ОТЗЫВ

официального оппонента

на диссертационную работу Домнина Антона Дмитриевича на тему: «**Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг**», представленной 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)

Актуальность темы исследования

Тема диссертационного исследования Домнина Антона Дмитриевича представляется актуальной как с теоретической, так и с практической точки зрения.

Важной особенностью функционирования современных крупных городов является усиление роли сферы услуг массового потребления, включая бытовые потребности. Это говорит о необходимости постоянного мониторинга процессов управления, оценки эффективности, качества и рационального контроля в указанной сфере. Решение этих задач требует разработки инструментария, учитывающего дифференциацию характеристик и показателей, а также динамику внутренних и внешних процессов сферы услуг, в особенности ее важной составляющей отрасли – бытового обслуживания населения (БОН). В числе индикаторов оценки качества жизни граждан находятся показатели потребления бытовых услуг, рост потребления которых, как правило, связан с увеличением доходов и свободного времени населения, повышением требований к комфортности проживания.

Следует отметить, что сфера БОН имела длительный период развития в условиях плановой экономики, однако в условиях 1990-х годов сфера БОН подверглась значительным изменениям, сеть предприятий бытового сервиса существенно сократилась, была разрушена инфраструктура отрасли, практически полностью была прекращена подготовка кадров для предприятий сферы БОН. Все это негативным образом сказалось на развитии

сферы БОН в крупных городах и сельской местности, тем более, что большинство предприятий БОН являются малыми, выполняют социальные функции и оставшись без поддержки государства вынуждены были перепрофилироваться, в некоторых случаях и прекратить свою деятельность, что отрицательно сказалось на объемах и качестве бытовых услуг. Это требует восстановления контрольных механизмов в отрасли, при участии государства и общественных организаций производителей и потребителей в сфере БОН, а также разработки методического обеспечения внутреннего контроля качества бытовых услуг на предприятиях БОН, что позволит решить проблему низкого качества БОН в современных условиях организации БОН в крупных городах и регионах РФ.

Вышеизложенное дает основание признать тему докторской диссертации актуальной.

Обоснованность и достоверность результатов, выводов и положений докторской диссертации

Научные положения, выводы и рекомендации докторской диссертации базируются на изучении и обобщении широкого круга научной литературы, практического опыта и эмпирических исследований в области теории государственного управления, экономики сферы услуг, социально-экономического планирования и прогнозирования, теории управления социально-экономическими системами.

Результаты и выводы докторской диссертации базируются на актуальной законодательной и нормативно-правовой базе, использовании достоверных информационных источников – официальных баз статистических данных, экспертных и аналитических материалов, данных официальных порталов органов государственной власти и управления в сети Интернет.

При подготовке и написании докторской диссертации автор использовал современные методы научного познания, такие как системный подход, методы статистического и социально-экономического анализа, методы прогнозирования, принятия решений и др.

Разработанные в диссертации методические рекомендации по совершенствованию организационных и инструментальных методов управления качеством бытовых услуг (модели, методы, формы организации процессов, методики оценки эффективности, инструменты управления) апробированы автором практическими расчётами с использованием официальных статистических данных (на примере Санкт-Петербурга), чем подтверждается верифицируемость научных положений и полученных результатов.

Основные положения и результаты диссертационного исследования были представлены в докладах автора на научных и научно-практических конференциях, опубликованы в трудах соискателя.

Научная новизна и практическая значимость результатов диссертационного исследования

Автором диссертационного исследования разработаны организационные и инструментальные методы повышения качества бытовых услуг. К наиболее значимым результатам диссертационного исследования можно отнести следующее.

1. На основе анализа основных положений теории услуг, автором диссертации обобщены и изучены методологические положения сущности и содержания понятий «сфера услуг», «сфера бытовых услуг», «сфера бытового обслуживания населения» как экономических категорий; раскрыто содержание «бытовых услуг» как самостоятельного сегмента сферы массовых услуг населению. Автор диссертации подробно проанализировал теоретические и практические аспекты организации, управления и контроля качества в сфере БОН. В результате анализа соискателем были выявлены современные проблемы БОН, особенности и тенденции функционирования сферы БОН в крупных городах и регионах РФ, систематизированы проблемы организации контроля качества услуг в сфере БОН (стр. 11-22).

2. Автором диссертации проанализировано современное состояние рынка бытовых услуг в регионах РФ; выявлены и обобщены проблемы

организации контроля качества бытовых услуг в субъектах РФ и на уровне местного самоуправления; обоснованы критерии качества бытовых услуг населению на основе уточнения классификации факторов – запросы потребителей; качество процесса оказания бытовых услуг; качество обслуживания населения на предприятиях БОН; государственные, корпоративные и общественные стандарты оценки качества БОН (стр. 23-41).

3. В диссертационной работе проведен подробный анализ методов инструментов контроля качества бытовых услуг в сфере БОН. Систематизированы методы управления качеством бытовых услуг, предложен методический подход к оценке качества с использованием метода контрольных карт Шухарта, путем адаптации автором методики SERVQUAL по комплексу критериев – осязаемость, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие (стр. 53-69).

4. На основе анализа отечественного и зарубежного опыта систематизированы и развиты теоретические представления об использовании механизмов саморегулирования в целях повышения качества в сфере БОН. Предложены и обоснованы механизмы взаимодействия саморегулируемых организаций и администраций муниципальных образований в процессе контроля качества, оказываемых населению бытовых услуг, что позволяет усовершенствовать взаимодействие предпринимателей в сфере БОН и органами местного самоуправления, на территории которых они оказывают бытовые услуги, включая усиление контрольных функций за деятельность предпrijатий БОН (стр. 104-124). Раскрыты особенности взаимодействия предприятий сферы БОН с органами региональной и муниципальной власти при создании бытовых мультисервисных комплексов (стр. 127-138).

5. Автором диссертационного исследования уточнены принципы построения системы менеджмента качества бытовых услуг в мультисервисном комплексе БОН (стр. 140-143). Заслуживает внимания и представляет научно-практический интерес, разработанная автором

универсальная сетевая модель координации межорганизационных взаимодействий при создании системы менеджмента качества БОН в мультисервисе (стр. 146-151).

Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования

Результаты диссертационного исследования вносят вклад в развитие теоретических представлений об особенностях управления в сфере БОН, с точки зрения исследования социально-экономических процессов на основе рационального сочетания принципов централизации, интеграции и адаптации.

С практической точки зрения положения и выводы диссертации могут быть использованы органами регионального и муниципального управления при разработке стратегий и целевых комплексных программ, ориентированных на повышение эффективности процессов управления сферой БОН.

Недостатки диссертационного исследования.

Как любое серьезное научное исследование, диссертация А.Д. Домнина не лишена недостатков.

1. В диссертационной работе автора (глава 1) исследованы основные положения теории услуг, где особая роль отведена удовлетворению бытовых потребностей; систематизирован понятийный аппарат, взгляды и методологические подходы отечественных и зарубежных ученых к определению сущности понятий «сфера услуг», «рынок услуг», «сфера обслуживания населения», «сфера бытового обслуживания населения». При этом собственный взгляд автора к определению сущности и экономического содержания понятий «бытовая услуга», «бытовое обслуживание», «сфера бытового обслуживания населения» не нашли должного отражения в диссертационном исследовании соискателя.

2. В развитие дискуссии относительно теоретической части работы отметим, что автор диссертации, исследуя теоретические предпосылки к

эффективности оказания услуг, в том числе бытовых услуг, затрагивает научно-методические подходы к обеспечению их качества. Вместе с тем, на наш взгляд, известные теории качества и индустриализации в сфере услуг, представленные в экономической литературе (В. Эдварс Деминг, Джозеф М. Джуран, Филипп Б. Крозби, Д. Белл, С. Губанов, И.Н. Ольгина, С.Е. Алексеев, В.Д. Камынин и др.) недостаточно рассмотрены в диссертации соискателя.

3. В диссертационном исследовании соискателя (стр. 41) представлен обзор анализа состояния и проблем функционирования сферы бытовых услуг за период 2010-2019 годов. При этом по некоторым видам рассматриваемой сферы БОН, например, таких как «Изготовление новых изделий» и «Ремонт и обновление одежды» детально не проанализировано, какие факторы и причины обусловили их сокращение.

4. Теоретическая глава диссертации (глава 1) в значительной степени носит описательный характер, содержит достаточно много ссылок на работы других исследователей, что, безусловно, производит положительное впечатление. Вместе с тем, значительно обогатила бы данный раздел развернутая точка зрения самого автора по каждому из рассматриваемых вопросов, формирующих представления об организационных и инструментальных методах управления качеством в сфере БОН.

5. В диссертационном исследовании автора, в отдельных случаях (пар. 2.3), приводятся объемные цитаты из одного источника, к примеру, стр. 95-97 практически полностью состоят из цитат из источника №367. Не выдвигая содержательных претензий к приведенным цитатам, отметим, что приведенный источник используется для анализа организационно-правовых условий и ситуации на рынке бытовых услуг населению. При этом сам источник – 2002 года издания, что вызывает вопросы к актуальности изложенной информации и сделанных выводов, а также к

обоснованности опоры на ситуацию начала 2000-х годов в аналитических целях.

6. В рамках диссертации не приведено достаточного обоснования необходимости расширения взаимодействия организаций БОН (в т.ч., формируемых ими саморегулируемых организаций) именно с администрациями муниципальных образований. Кроме того, не дается указания на типы муниципальных образований, в которых это взаимодействие должно быть расширено, так как не в каждом из существующих типов муниципальных образований данная сфера относится к компетенции местного самоуправления (глава 3).

7. В диссертации не приведено обоснование необходимости формирования координационного совета СРО, не указана организационно-правовая форма этого совета, а также не оценены последствия внедрения подобной организации с точки зрения качества услуг (глава 3).

Заключение о соответствии диссертации критериям Положения о присуждении ученых степеней

Отмеченные недостатки не снижают общей высокой оценки проделанной автором работы и ценности полученных результатов.

Диссертационная работа Домнина Антона Дмитриевича на тему: «Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг» является самостоятельным научным исследованием, выполненным на высоком научном уровне. Основные положения, выводы и результаты, полученные автором, обладают научной новизной, практической значимостью, являются достоверными и обоснованными. Цель и задачи диссертационного исследования согласованы между собой, содержание работы соответствует основным положениям. По теме исследования опубликовано 15 статей, 6 из которых – в журналах, рекомендованных ВАК. Содержание исследования достаточно полно изложено в работах автора и в автореферате.

Диссертация соответствует требованиям п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842). Диссертация представляет собой научно-квалификационную работу, в которой изложены новые научно обоснованные решения и разработки, имеющие существенное значение для обеспечения качественного развития сферы БОН. Автор диссертационной работы, Домнин Антон Дмитриевич, 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).

Официальный оппонент:

Доцент кафедры гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Федерального государственного казенного
образовательного учреждения высшего образования
«Военная академия материально-технического
обеспечения имени генерала А.В. Хрулева»,
кандидат экономических наук,
доцент



Альбина Алексеевна Волкова

подпись Волковой А.А. заверяю

Заместитель начальника Военной академии материально-технического
обеспечения им. генерала армии А.В. Хрулёва по учебной и научной работе
д.в.н., профессор



А. А. Целыковских

« 7 » июня 2021 г.



Контактные данные:

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение высшего образования
«Военная академия материально-технического обеспечения имени генерала А.В. Хрулева»

Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, Набережная Макарова, д. 8.

Тел: 8 (812) 328-54-92

Сайт: <https://vamto.mail.ru>

E-mail:vat@mail.ru