

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)

Особенности функционирования хозяйственных систем в современных условиях предполагает повышение эффективности деятельности в отраслях производственной сферы и развитие механизмов сервисизации. Сфера сервиса включает в себя широкий комплекс услуг производству и населению, где особая роль отведена отраслям услуг, связанным с удовлетворением личных (бытовых) потребностей граждан. Важно сказать, что значительная часть бытовых услуг представлена услугами с высокой социальной значимостью, что предусматривает поддержку со стороны государства, путем применения механизмов организационного регулирования и субсидирования. Многочисленные исследования последних лет свидетельствуют о необходимости повышения качества бытовых услуг, через совершенствование механизмов ее оценки. Решение проблем совершенствования организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг говорит об актуальности темы диссертационного исследования автора.

Согласно текста автореферата, можно выделить следующие положения диссертации, обладающие научной новизной:

- обобщение и систематизация дискуссионных положений теории услуг, широко представленных в экономической литературе, позволили автору выявить и обобщить качественные характеристики деятельности

предприятий бытового обслуживания населения, систематизировать теоретические взгляды отечественных и зарубежных ученых к обоснованию проблем оценки качества бытовых услуг, что требует внедрения новых методик такой оценки;

- анализ проблем функционирования предприятий бытового обслуживания в 2010-2019 гг. позволил сформулировать основные тенденции развития сферы быта в регионах России, обосновать необходимость исследования рынка бытовых услуг как самостоятельного сегмента регионального потребительского рынка; систематизировать взгляды ученых об оценке качества бытовых услуг как самостоятельного объекта управления;

- анализ деятельности общественных организаций по регулированию деятельности организаций бытового обслуживания населения Санкт-Петербурга, позволил выявить основные проблемы участия общественных институтов в регулирующей деятельности, разработать предложения по участию общественных институтов предприятий-производителей бытовых услуг;

- анализ зарубежного опыта и методов оценки качества бытовых услуг позволили автору предложить собственную методику оценки их качества на основе применения метода контрольных карт Шухарта, построить сетевые модели организации деятельности предприятий бытового обслуживания населения Санкт-Петербурга.

Согласно текста автореферата диссертации, в ней есть недостатки. Так, автор диссертации, при разработке методических рекомендаций по оценке качества бытовых услуг, ограничился применением инструментария SERVQUAL и карт Шухарта, практически исключив применение других методов для такой оценки (Servpere, Qualitometro, Lodgserv, Dineserv), не проводя их сравнительной характеристики.

Данное замечание не влияет в целом на общую положительную оценку качества выполненной соискателем диссертации, которая является самостоятельным и завершенным научным исследованием, обладает

достаточной степенью научной новизны, имеет теоретическую и практическую значимость и соответствует требованиям п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 N 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, комплексами – сфера услуг).

Декан факультета дополнительного
профессионального образования
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
университет аэрокосмического приборостроения»,
доктор экономических наук,

доцент



Александра Михайловна Мельниченко

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения»

Адрес: 196135, Санкт-Петербург, ул. Ленсовета, д. 14.

Телефон: 8-812-373-11-20

E-mail: new.guap.ru

