

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Орловский государственный  
университет экономики и торговли»  
(ФГБОУ ВО «ОрелГУЭТ»)

Октябрьская ул., д.12, г. Орел  
Орловская обл., 302028  
Тел./факс (4862) 25-50-39  
E-mail: [ogiet@ogiet.ru](mailto:ogiet@ogiet.ru)  
<http://www.orelguet.ru>

«УТВЕРЖДАЮ»

ВРИО Ректора

Федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего  
образования

«Орловский государственный университет  
экономики и торговли»,  
доктор исторических наук, профессор  
Павел Александрович Меркулов



2021 г.

**ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

на диссертацию Домнина Антона Дмитриевича «Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг», представленную 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 диссертационного исследования**

Пандемия COVID-19 стала для организаций всех сфер деятельности настоящим испытанием, последствия которого продолжают проявляться и в 2021 году. Две волны коронавируса повлекли за собой ограничения в работе компаний, а падение рубля и сокращение рабочих мест привели к снижению покупательской способности населения. Неотъемлемым атрибутом данной тенденции является обострение ценовой конкуренции в сфере услуг, что актуализирует поиск предприятиями отрасли жизнеспособных стратегий обеспечения конкурентоспособности. Необходимым условием достижения этой цели является предложение услуги, которая имеет неоспоримые преимущества, в первую очередь, по качеству по сравнению с другими аналогичными услугами. Чтобы этого добиться, требуется сформировать системное представление о механизмах повышения качества услуг.

Качество как экономическая категория достаточно полно исследована с

методологической, и с теоретической точки зрения. Однако моделирование и аналитический аспект категории «качество» касался физических продуктов, а качеству услуг уделялось и уделяется до сих пор недостаточно внимания. Сложность данного процесса во многом обусловлена тем, что качество услуг можно оценить только в процессе их потребления. Иными словами, исключить «попадание» некачественных услуг в продажу, используя классические процедуры профилактики брака на производственном предприятии, нельзя.

В этой связи очевидна актуальность вопросов, касающихся развития организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг, раскрытых в диссертационном исследовании Домнина А.Д.

**Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Содержание и структура диссертации находятся в логическом единстве и соответствуют поставленной цели.

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

Результаты и выводы диссертации базируются на актуальной законодательной и нормативно-правовой базе, использовании достоверных информационных источников – официальных баз статистических данных (Федеральная служба государственной статистики), экспертно-аналитических материалов, данных официальных порталов органов государственной власти и управления в сети Интернет, аналитических обзорах, материалах научно-практических конференций, переводах и оригиналах иностранной научной литературы.

При подготовке и написании диссертационного исследования автор

использовал современные методы научного познания (системный подход, методы статистического и социально-экономического анализа, методы прогнозирования, принятия решений и др.).

Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, подтверждается их апробацией в докладах автора на международных научно-практических конференциях, а также использованием в практической деятельности предприятий-поставщиков услуг и их объединений, органов управления, осуществляющих контроль качества бытовых услуг.

### **Новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Реализованный в диссертационной работе комплексный подход позволил получить ряд новых результатов, среди которых наибольшее внимание заслуживают следующие:

- глубокий и всесторонний анализ подходов к понятиям «услуга» (с. 13-19), «качество услуг» (с. 20-21) позволил автору уточнить понятие «бытовая услуга» (с. 20), «повышение качества бытовой услуги» (с. 22) и обосновать потребность в совершенствовании стандартов качества сферы услуг;

- в работе проведен подробный статистический анализ функционирования сферы бытовых услуг: анализ структуры, динамики развития бытовых услуг, а также доходов домохозяйств и долей расходов на оплату бытовых услуг (с.23-31), что стало основой для вывода о тенденциях развития отдельных направлений сферы бытовых услуг (с. 41-42);

- соискатель обосновано на базе сопоставления различных информационных данных выделил и дополнил систему факторов, формирующих качество предоставления бытовых услуг (с. 54-56);

- всесторонний анализ подходов к оценке качества предоставления бытовых услуг (с. 58-59) позволил автору выявить наиболее эффективные методики оценки, такие как модель GAP (с.59-62) и модель SERVQUAL (с. 63-70), и выдвинуть гипотезу о принципиальной возможности использования

данного метода в ходе решения задачи диссертационного исследования;

- практический интерес представляет предложенный (с. 72-75) и апробированный автором (с. 76-86) подход с использованием контрольных карт, позволяющий выявить результаты оценок, выходящих за границы предельных значений параметров качества услуги. Полученные оценки позволяют оперативно регулировать и контролировать качество бытовых услуг.

- Как научный, так и практический интерес представляет разработанная автором «схема взаимодействий саморегулируемой организации и администраций муниципального образования в процессе контроля качества бытовых услуг населению» (с. 107-115), основным преимуществом которой является учет потребности разработки «корпоративных (цеховых) стандартов» и включение в нее саморегулируемой организации.

- Вклад в развитие системы менеджмента качества вносит предложенная автором схема сетевой модели (с. 145-151), отличительной особенностью которой является ее универсальность.

### **Значение полученных результатов для теории и практики.**

#### **Рекомендации по использованию результатов диссертационного исследования**

Теоретическая значимость диссертационного исследования Домнина А.Д. состоит в дополнении и развитии теоретических представлений по вопросам оценки и управления качеством сферы бытового обслуживания населения с позиций положений по формированию саморегулируемых организаций и созданию на этой основе мультисервисов, в рамках которых возможна эффективная реализация механизмов управления качеством с использованием моделей оценки качества при помощи контрольных карт.

Практическая значимость работы состоит в том, что содержащиеся в диссертационной работе подходы, методика, предложения могут быть использованы в практической деятельности для решения вопросов качества услуг на основе объединения предпринимателей в саморегулируемые

организации по каждому профилю бытовых услуг, взаимодействующих с администрациями муниципальных округов и государственными органами управления.

Результаты диссертационного исследования рекомендуется направить в Комитет по экономической политике и стратегическому планированию Санкт-Петербурга; Экспертный Совет Союза «Санкт-Петербургская торгово-промышленная палата» по вопросам совершенствования законодательства. Результаты диссертационного исследования также могут быть использованы в учебном процессе вузов при подготовке выпускников по направлению «Сервис», а также «Экономика и управление» в части изучения особенностей сферы услуг населению.

Все изложенное ранее позволяет считать теоретические и практические результаты диссертации не вызывающими серьезных возражений.

Вместе с тем, отмечая актуальность диссертационного исследования, его новизну и значимость для науки и практики, следует высказать ряд замечаний, не снижающих общей ценности работы:

1. В работе недостаточно отражён такой вопрос, как показатели и критерии, характеризующие результативность/успешность хозяйственной деятельности предприятий и организаций, оказывающих услуги. Так, например, в схеме управляющих взаимодействий саморегулируемой организации (рис.3.1.1, с.109) не вполне ясен содержательный смысл обратных связей: на какие сигналы должна реагировать администрация муниципальных округов, чтобы улучшить хозяйственное положение ремесленных палат и муниципального округа в целом.

2. Требуется дополнительное пояснение вопрос: насколько применимы для предприятия, производящего услуги, основные положения менеджмента качества, используемые в других областях хозяйственной деятельности. Кроме того, не вполне понятно, какие показатели и в каких случаях могут быть использованы в качестве «эталона качества».

3. Как известно, саморегулирование осуществляется на условиях

добровольного объединения субъектов предпринимательской или профессиональной деятельности в саморегулируемые организации. При этом в диссертации отмечено, что предприятия БОН должны выполнять стандарты и правила, обязательные для выполнения всеми членами саморегулируемой организации и соответствующие федеральным и региональным нормативно-правовым актам, регламентирующим процессы БОН. Однако не вполне понятно, каков механизм выполнения таких правил для добровольных участников.

4. На стр. 64 - 67 диссертации рассматривается методика оценки процесса БОН, основанная на расчете «обобщенного показателя культуры сервиса». При этом ни один из показателей, привлекаемых для расчета, включая коэффициенты значимости разных составляющих культуры БОН, не основан на статистических данных, только на результатах оценки экспертов. На наш взгляд, это снижает объективность оценки, однако автор на это не указывает.

5. В диссертации комплексный показатель качества обслуживания представлен как результат усреднения ряда частных показателей качества БОН. В то же время, средняя величина представляет собой математическую модель случайной величины, которая оценивается при помощи двух как минимум характеристик – средней величины и показателя разброса/отклонения от средней величины, но такая оценка не рассматривается.

6. Требуют дополнительного пояснения критерии отнесения к высшей, первой и второй категориям качества БОН объектов бытового обслуживания, оказывающих услуги (бань и душевых) (п.1.3).

#### **Заключение о соответствии диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней**

Следует отметить, что данные замечания не снижают теоретической и практической ценности полученных результатов научного исследования.

Автореферат диссертации достаточно полно отражает ее содержание,

основные научные результаты представлены в публикациях автора.

Содержание диссертационного исследования по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг) соответствует следующим пунктам Паспорта специальностей ВАК России: п.1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка. 1.6.115. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения.

Диссертация представляет собой законченную научно-квалификационную работу, содержит научные результаты, обладающие научной новизной и оригинальностью, соответствует требованиям п.9-14 Положения о порядке присуждения ученых степеней, предъявляемым к диссертациям на соискание кандидата экономических наук (утв. Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. N 842), а ее автор - Домнин Антон Дмитриевич - заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Отзыв обсужден и принят на заседании менеджмента ФГАОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли» «24» Май 2021 г., протокол № 11.

Заведующий кафедрой менеджмента  
ФГАОУ ВО «Орловский государственный  
университет экономики и торговли»,  
доктор экономических наук,  
доцент

Плахова Любовь Васильевна

Контактные данные:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли»; 302028, Орловская область, г. Орёл, ул. Октябрьская, д.12  
Телефон: +7 (4862) 25-50-39; e-mail: ogiet@ogiet.ru.

Подпись Плаховой Л.В. заведующей  
специальности по персоналу  
и кадровой работе



И. П. Плахова  
24 мая 2021