

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.354.07
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК**

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от **01 июля 2021 года № 215**

О присуждении **Домнину Антону Дмитриевичу**, гражданину Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Заседание диссертационного совета проводилось в соответствии с Приказом Минобрнауки России № 734 от 22 июня 2020 г. и Письмом Минобрнауки России МН-3/3452 от 17.07.2020 г.

Диссертация **«Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг»** по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) принята к защите 29 апреля 2021 г. (протокол заседания № 209) диссертационным советом 212.354.07, созданным на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д.21, приказ о создании диссертационного совета №465/нк от 12 августа 2013 г.).

Соискатель Домнин Антон Дмитриевич, 1980 года рождения. В 2002 году окончил Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов. В период с 2016 года по 2020 год проходил обучение по основной образовательной программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре по направлению подготовки 38.06.01 – Экономика (заочная форма обучения) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого», Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. В настоящее время работает ассистентом в Высшей школе сервиса и торговли Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого».

Диссертация выполнена в Высшей инженерно-экономической школе Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого».

Научный руководитель: доктор экономических наук, доцент Барыкин Сергей Евгеньевич, профессор Высшей школы сервиса и торговли Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет имени Петра Великого».

Официальные оппоненты:

Максимова Татьяна Геннадьевна, доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО», профессор факультета технологического менеджмента и инноваций;

Волкова Альбина Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент, ФГКВБОУ ВО «Военная академия материально-технического обеспечения имени генерала армии А.В.Хрулева» Министерства обороны Российской Федерации», доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин,

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли» (г. Орел) в своем положительном отзыве, утвержденном Меркуловым Павлом Александровичем, доктором исторических наук, профессором, временно исполняющим обязанности ректора, указала, что основные положения и выводы диссертационного исследования Домнина А.Д. имеют теоретическую и практическую значимость. Представленные в диссертационном исследовании положения развивают подходы к инструментарию управления предприятиями сферы бытовых услуг на основе обеспечения качества с позиций расширения возможностей согласования интересов субъектов рынка через механизмы саморегулирования. Диссертация представляет собой обстоятельное исследование достаточно сложных проблем, решает поставленные автором задачи и цели, является законченным, самостоятельным исследованием, характеризующимся научной новизной полученных результатов, обладает четкой структурой, материал подается автором в логической последовательности. Исследование соответствует требованиям, предъявляемым к диссертационным работам на соискание ученой степени кандидата наук, указанным в п.9 Положения о присуждении ученых степеней (Постановление Правительства РФ №842 от 24.09.2013), 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).

Соискатель имеет 16 опубликованных научных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 16 работ, из них в рецензируемых научных изданиях

опубликовано 7 работ. Авторский вклад составляет 10,5 п.л. (в общем объеме научных изданий 12,3 п.л.).

К наиболее значительным работам соискателя из числа рецензируемых научных изданий относятся:

Домнин, А.Д. Управление экономическим субъектом и минимизация бухгалтерских рисков/ А.Д.Домнин, О.В.Мартыненко // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент.–2019.–№1.–С. 112-118. –0,8 п.л./0,6 п.л.;

Domnin A. Management of the economic subject and minimization of accounting risks/ DomninA., Makarova O., Martynenko O.// Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020. 33, Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020.–2019.–С.1945-1957. –0,9п.л./0,7 п.л.

Домнин, А.Д. Применение контрольных карт Шухарта при формировании системы управления качеством предоставления бытовых услуг населению / А.Д.Домнин// Бизнес. Образование. Право.–2020.–№2 (51).–С. 210-217. –0,8п.л.;

Домнин, А.Д. Разработка сетевой модели управления качеством бытовых услуг/ А.Д.Домнин, С.Е. Барыкин // Экономические науки.–2020.–№191.–С. 70-81. –1,0 п.л./0,7 п.л.;

Домнин, А.Д. Развитие мультисервисов как фактор повышения качества жизни населения/ А.Д.Домнин, С.Е. Барыкин // Экономические науки.–2020.–№191.–С. 64-69. –0,8 п.л./0,6 п.л.;

Домнин, А.Д. Специфика построения сетевой модель создания системы менеджмента качества в мультисервисе для предприятий бытового обслуживания/ А.Д.Домнин, Д.Г.Родионов, Е.А. Конников // Экономические науки.–№197.–2021.–С.86-89.–1,0п.л./ 0,7 п.л.

Научные работы соискателя отражают результаты проведенного исследования и раскрывают основные положения, выносимые на защиту. В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах. Научные труды представлены статьями в рецензируемых научных изданиях и материалах научных конференций.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

1) Федеральное государственное унитарное предприятие «Государственный научно-исследовательский институт гражданской авиации» (г. Москва) от заместителя генерального директора, доктора экономических наук, профессора Демина Сергея Сергеевича. **Замечания:**

- автор диссертации не представил собственного видения понимания сущности понятий «бытовая услуга» и «бытовое обслуживание» населения как экономических категорий;

- в автореферате диссертации не представлено понимание автора о сущности понятия «бытовые потребности», не раскрыты их особенности как самостоятельной области исследования в теории услуг;

2) АОУ ВПО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий» (Ленинградская область, г. Гатчина) от заведующего кафедрой маркетинга, доктора экономических наук, профессора Левизова Владислава Александровича. **Замечание:** Автор диссертации справедливо настаивает на необходимости создания саморегулируемых организаций в системе БОН и передачи им части государственных функций в сфере регулирования качества бытовых услуг. Тем не менее, на наш взгляд, данный вопрос является более сложным и требует совершенствования механизмов участия общественных организаций производителей и потребителей услуг, включая общественные объединения граждан, определения их места и роли в действующей системе регулирования. Эти вопросы, судя по автореферату, в диссертации соискателя достаточно не раскрыты, что требует уточнения. Тем более, это может влиять на качество и эффективность регулирования деятельности организаций сферы услуг в крупных городах, которые в том числе, представлены услугами естественных монополий (коммунальные предприятия, жилищное хозяйство, транспорт, дорожно-мостовое хозяйство и др.). Представляется важным, понимать точку зрения соискателя по данным вопросам;

3) Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Московский государственный областной университет» (г. Москва) от доктора экономических наук, доцента Моттаевой Анджелы Бахауовны. **Замечания:**

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;

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.

4) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения» от доктора экономических наук, доцента Мельниченко Александры Михайловны. **Замечание:** 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;

5) ФГБУН «Институт проблем региональной экономики Российской академии наук» (г. Санкт-Петербург) от доктора экономических наук, профессора Кузнецова Сергея Валентиновича. **Замечания:** автор диссертации использует термины «сфера услуг» и «рынок услуг», «сфера бытовых услуг» и «рынок бытовых услуг» как синонимы, что не совсем справедливо и не одно десятилетие является предметом научных дискуссий. Хотелось бы услышать более четкую позицию автора по данному вопросу;

- в экономической литературе достаточно давно обсуждается проблема привлечения общественных организаций предпринимателей в сфере услуг к выполнению ими регулирующих функций (авторы: В.Г. Ростанец, И.А. Рождественская, Л.Б. Сульповар, Ю.П. Свириденко и др.). Автору необходимо пояснить свою позицию о сущности и роли саморегулируемых организаций в решении проблем управления качеством бытовых услуг;

б) ФГУП «Центральный институт авиационного моторостроения имени П.И. Баранова» (г. Москва) от доктора экономических наук, доцента Джамай Екатерины Викторовны. **Замечание:** На странице 8 автореферата отмечается, что «... автором диссертации предложено дополнить состав критериев регламент саморегулируемых организаций предприятий бытовых услуг в области качества» со ссылкой на рис 1 (с. 8). Вместе с тем, содержательная интерпретация представленных факторов (свойства сырья и материалов; характеристика оборудования; мотивация персонала и др.) и их влияние на качество услуг бытового сервиса, в автореферате не представлена, что, на наш взгляд, требует уточнения..

Выбор официальных оппонентов обосновывается высокой квалификацией д.э.н., профессора Максимовой Т.Г. и к.э.н., доцента Волковой А.А. в области развития сферы услуг, их авторитетом в научной среде, наличием за последние 5 лет научных работ, непосредственно связанных с темой оппонируемой диссертации и опубликованных в рецензируемых изданиях.

Выбор ведущей организации – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет экономики и торговли» – обусловлен достижениями в области совершенствования организации, управления в сфере услуг в условиях рынка, а также наличием опубликованных научных работ по тематике диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработаны концептуальные положения по формированию инструментария повышения качества бытовых услуг в рамках создания бытового мультисервиса на основе методов контроля качества бытовых услуг с использованием контрольных карт и организационно-управленческой модели взаимодействия предпринимателей, добровольных саморегулируемых организаций и органов регионального и муниципального управления.

предложены:

концептуальный и методический подход, позволяющие описать инструмент контрольных карт для оперативного регулирования контроля качества бытовых услуг на базе постоянного мониторинга качества услуг и оценку коэффициента качества;

методический подход к построению схемы организационных взаимодействий предпринимателей, оказывающих бытовые услуги населению, их добровольных объединений, формируемых как саморегулируемые организации, органов регионального и муниципального управления и контроля в процессе повышения качества бытовых услуг;

методический подход к формированию сетевой модели координации межорганизационных взаимодействий при создании системы менеджмента качества бытовых услуг в мультисервисе, позволяющей выделить критический путь и установить обязательные требования к арендному договору между собственником торгово-развлекательного комплекса, на территории которого предполагается создание бытового мультисервиса, и предпринимателями–арендаторами, оказывающими бытовые услуги населению;

доказана перспективность применения бытового мультисервиса как организационной формы предоставления бытовых услуг, выступающей в виде многопрофильного комплекса предприятий или индивидуальных предпринимателей, оказывающих бытовые услуги населения и располагающихся в пределах шаговой доступности друг от друга;

введена

авторская трактовка понятия бытового мультисервиса как ассоциации, основанной на добровольном членстве, с обязательствами его участников

относительно соблюдения стандартов и регламентов качества, что способствует повышению качества бытовых услуг, а также расширяет возможности взаимодействия с органами регионального и муниципального управления;

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

доказаны теоретико-методологические положения, развивающие теорию управления сферой услуг с позиций совершенствования организационных и инструментальных методов повышения качества бытового обслуживания населения, основанных на адаптации методов оценки качества услуг на основе контрольных карт, а также расширении возможностей согласования интересов субъектов рынка через механизмы саморегулирования с учётом развития механизмов обратной связи;

применительно к проблематике диссертации результативно использованы системный подход как общенаучный метод познания, прикладные методы, а именно систематизация, анализ и синтез, классификация, обобщение и группировка, экспертный и сравнительный анализ, графическое и табличное представление материала, структурный и факторный анализ.

изложены:

тенденции развития сектора бытовых услуг и результаты анализа организации контроля их качества в регионах Российской Федерации;

положения, определяющие направления совершенствования применения методов контроля качества бытовых услуг с использованием контрольных карт;

положения, определяющие направления совершенствования применения контрольной карты для оперативного регулирования и контроля качества бытовых услуг при условии постоянного мониторинга качества услуг и оценки коэффициента качества;

факторы влияния корпоративных (цеховых) стандартов (на основе государственных отраслевых стандартов и правил) на процесс управления качеством бытового обслуживания населения.

раскрыты:

проблемы формирования саморегулируемых организаций в сфере бытового обслуживания населения;

проблемы организации контроля качества бытового обслуживания населения;

изучены:

проблемы качества бытовых услуг, которые могут быть решены на основе объединения предпринимателей в саморегулируемые организации по каждому профилю бытовых услуг, взаимодействующие с администрацией муниципального образования;

внутренние и внешние противоречия, связанные с субъективным либо формальным характером большинства существующих методов оценки качества услуг, что не позволяет установить прямое влияние качества услуг на эффективность деятельности сервисной организации;

проведена модернизация и адаптация инструмента контрольных карт для управления качеством бытовых услуг на основе детерминант качества услуг в соответствии с методикой SERVQUAL, предполагающей оценку качества услуги по двадцати двум характеристикам, сгруппированным по пяти главным критериям: осязаемости, надежности, отзывчивости, убежденности и эмпатии (сочувствия).

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что результаты диссертационной работы Домнина Антона Дмитриевича на тему «Совершенствование организационных и инструментальных методов повышения качества бытовых услуг» внедрены в учебный процесс Института промышленного менеджмента, экономики и торговли ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого». Предложенные автором рекомендации по совершенствованию процессов управления бытовым обслуживанием населения с точки зрения социально-экономических аспектов и уточненные принципы построения системы менеджмента качества бытовых услуг в мультисервисном комплексе, а также разработанные автором теоретические положения формирования системы бытового обслуживания населения используются при подготовке и чтении курсов «Статистика сферы услуг», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление лояльностью потребителей» в рамках основных образовательных программ по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», а также в курсовом проектировании и при подготовке выпускных квалификационных работ бакалавров и магистров.

определены перспективы применения на практике результатов диссертационного исследования, способствующие повышению качества бытовых услуг на основании рекомендаций по формированию политики в области качества для саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения с учётом их организационной специфики и требований государственных стандартов качества.

создана система практических рекомендаций по развитию институциональных инструментов управления качеством услуг бытового обслуживания населения, предполагающих проведение единой политики в области качества на базе принятия соответствующего программного документа общим собранием членов СРО БОН и последующей разработки и принятия частных политик каждым членом в отдельности.

представлены предложения по дальнейшему совершенствованию управления качеством бытовых услуг на основе разработанной схемы взаимодействия координационного совета саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения, администрации муниципального образования и комитета по экономическому развитию субъекта Федерации, что обеспечивает квотирование площадей на создание бытового мультисервиса;

методические рекомендации по созданию системы менеджмента качества каждым членом бытового мультисервиса и разработки регламента контроля качества с учетом мониторинга достижения нижней границы регулирования, что обеспечивает неснижающийся уровень качества бытовых услуг;

рекомендации для органов территориального управления по определению структуры приоритетных задач, направленных на стимулирование развития форм предпринимательской деятельности по предоставлению бытовых услуг наименее обеспеченным слоям населения по соотношению цена/качество с учётом высокой социальной значимости бытовых услуг.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

теория основывается на фундаментальных научных трудах зарубежных и отечественных ученых и исследователей в вопросах экономической теории, теории менеджмента качества, теории управления сферой услуг; фактах, представленных в нормативно-правовых актах, в экспертно-аналитических обзорах; данных официальной статистики, сайтов министерств и ведомств.

идея основывается на анализе и обобщении теоретических и прикладных подходов к разработке методов управления процессом обслуживания населения, повышению качества оказываемых услуг бытового обслуживания населения, особенностей процесса саморегулирования, реализации стратегии и достижения целей предприятий бытового обслуживания с учетом специфики оказываемых бытовых услуг населению;

использованы результаты сравнительного анализа авторских результатов с опубликованными ранее исследованиями отечественных и зарубежных ученых в области управления качеством и повышения эффективности регулирования системы бытового обслуживания населения;

установлена непротиворечивость полученных автором результатов результатам, содержащимся в независимых источниках.

использованы современные методы сбора и обработки эмпирической и аналитической информации, базирующиеся на совокупности актуальных данных, полученных из верифицируемых источников.

Личный вклад соискателя состоит в непосредственном участии на всех этапах проведения исследования:

изучения, сбора, обработки и анализа исходных данных;
 при определении проблемы и цели исследования, постановке задач и получении исходных данных, их обработке и интерпретации;
 в разработке методических положений исследования;
 в апробации полученных результатов при подготовке публикаций по тематике исследования, а также их представлении на научно-практических конференциях и семинарах.

На заседании **01 июля 2021 года, протокол № 215** диссертационный совет Д **212.354.07** принял решение присудить **Домнину Антону Дмитриевичу** ученую степень кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

При проведении открытого голосования в ходе заседания диссертационного совета в дистанционном режиме диссертационный совет в количестве 17 человек (в том числе, 5 человек в дистанционном режиме в соответствии с Приказом Минобрнауки России № 734 от 22 июня 2020 г. и Письмом Минобрнауки России МН-3/3452 от 17.07.2020 г.), из них 5 докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг), участвовавших в заседании из 22 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту 0 человек, проголосовали: за – 17, против – нет, воздержались – нет.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
 диссертационного совета Д **212.354.07**,
 доктор экономических наук, профессор



Карпова Галина Алексеевна

УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ
 диссертационного совета Д **212.354.07**,
 доктор экономических наук, профессор

Шарафанова Елена Евгеньевна

01 июля 2021 г.