

В диссертационный совет 24.2.386.02  
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский  
государственный экономический университет»  
191023, Санкт-Петербург,  
наб. канала Грибоедова, 30-32, литер А

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**доктора экономических наук, доцента, заместителя проректора  
федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Национальный исследовательский университет  
«Высшая школа экономики»**

### **ВАТОЛКИНОЙ НАТАЛЬИ ШАМИЛЕВНЫ**

на диссертацию Димитриченко Оксаны Дмитриевны на тему  
«Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-  
коммунального хозяйства на основе стандартизации», представленную на  
соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности  
5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление  
качеством продукции)

#### **1. Актуальность представленного диссертационного исследования**

В настоящее время, в условиях глобальной неопределенности, быстрого развития городов, широкого распространения цифровых технологий и доминирования третичного сектора экономики во многих странах, управление качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства становится особенно важным для обеспечения комфортной жизни граждан. Совершенствование системы управления жилищно-коммунальным комплексом (ЖКК) трудно представить без инструментов стандартизации. Такая модель развития направлена на обеспечение оптимизации управленческих процессов и повышение степени прозрачности сферы при одновременном улучшении качества предоставляемых населению услуг.

На сегодняшний день отрасль жилищно-коммунального хозяйства сталкивается с рядом серьезных вызовов, которые необходимо преодолеть для обеспечения качественных и надежных услуг населению. В их числе можно выделить следующие: значительный износ основных фондов, недостаток квалифицированных специалистов в отрасли, недостаточную прозрачность процесса установления тарифов на услуги, а также высокий уровень коррупции

в данной сфере. Эти проблемы являются основным фактором, влияющим на снижение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства и, следовательно, на общее качество жизни населения.

Развитие системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации позволит снизить уровень конфликтов между поставщиками услуг и потребителями, а также повысить уровень доверия населения к органам управления, что может способствовать улучшению социальной стабильности в обществе.

Совершенство организационно-экономических механизмов управления качеством услуг ЖКХ определяют скорость реализации бизнес-процессов в обслуживающих организациях.

Представленные вызовы подчеркивают необходимость совершенствования системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе инструментов стандартизации. Это определяет актуальность темы диссертационного исследования Димитриченко О.Д.

## **2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Использование инструментария системного подхода к определению поставленных задач, а также качественный выбор информационных источников, позволили автору достичь поставленной в диссертационном исследовании цели, связанной с обоснованием и развитием теоретических основ и организационно-методических подходов к совершенствованию системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства, основанных на инструментах стандартизации.

Структура изложения материала в диссертации логична, главы выстроены последовательно и связаны между собой, цель и задачи исследования сформулированы корректно, решения поставленных проблем аргументированы и оригинальны.

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций Димитриченко О.Д. подтверждается представлением результатов исследования

на международных и российских научно-практических конференциях, публикацией результатов исследования в периодических научных изданиях, в том числе 3 статьи в журналах, рекомендуемых ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации. Результаты исследований апробированы в организации отрасли ЖКХ и подтверждены справкой о внедрении.

Представленные аргументы указывают на высокую степень обоснованности выдвигаемых на защиту научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

### **3. Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Диссертационная работа Димитриченко О.Д. представляет собой законченное научное исследование. Достоверность научных положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании, обеспечиваются достаточно глубоким анализом исходных материалов, включая труды российских и зарубежных авторов в области Всеобщего управления качеством, маркетинга услуг, стандартизации и технического регулирования, а также базовые положения управления качеством в сфере ЖКХ.

На основе выполненной работы Димитриченко О.Д. представлены основные результаты проведенного исследования, обладающие научной новизной и полученные лично соискателем:

1. Уточнена категория «система управления качеством услуг», применительно к услугам отрасли жилищно-коммунального хозяйства, которая позволила обосновать приоритетные направления развития управления качеством в сфере ЖКХ (с.58-59).

Автором определены основные факторы, влияющие на эффективность управления качеством услуг ЖКХ (с. 62-73), а также уточнена наиболее полная классификация услуг жилищно-коммунального хозяйства (с. 68-70).

2. Димитриченко О.Д. разработан универсальный алгоритм управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанный на применении стандартов ИСО серии 9000, сочетающий в себе различные комбинации оптимальных внутренних и внешних ресурсов для каждой конкретной проблемной ситуации в сфере ЖКХ и позволяющий определять эффективный порядок выполнения работ, устанавливать необходимые контрольные точки, сокращая затраты и повышая качество услуг ЖКХ (с. 95-97).

Предлагаемый вариант алгоритма управления качеством услуг, который формируется в системе жилищно-коммунального хозяйства, представляет собой обобщающий анализ результатов обслуживания клиентов, который является важной частью процесса управления качеством услуг в сфере ЖКХ и направлен на: установление единых стандартов качества для жилищно-коммунальных услуг, оптимизацию процессов управления и контроля за предоставлением услуг, регулярный мониторинг качества услуг и оперативное реагирование на возможные проблемы, сокращение издержек на исправление ошибок и повторные работы, а также создание прозрачных механизмов контроля и ответственности за качество предоставляемых услуг, способствующих повышению доверия со стороны потребителей.

3. Автором сформирована процессная модель управляющей компании ЖКХ, в соответствии со стандартами ИСО серии 9000, подтверждающая эффективность использования процессного подхода в обслуживающих организациях ЖКХ, позволяющего проектировать всю совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов организации как единой сети, включая основные функции, оптимизировать использование ресурсов, а также устанавливать четкие критерии оценки качества работ, контролировать их выполнение, повышая эффективность работы организации (с.102-104).

4. Автором разработана экономико-математическая модель совершенствования управления качеством услуг ЖКХ, основанная на стандартизации (с.124-132). Модель включает в себя учет расходов, связанных с

внедрением в деятельность организаций ЖКХ инструментов стандартизации и технического регулирования, качественные составляющие услуг ЖКХ конкретного хозяйствующего субъекта, а также показатели потенциала организации ЖКХ, в т.ч. уровень использования трудового потенциала, уровень технико-технологической мощности организации ЖКХ и уровень использования экономико-финансового потенциала.

Представленная экономико-математическая модель состоит из аналитических инструментов, формирующих комплекс, который позволит максимально точно определить уровень качества предоставленных услуг конкретной организации ЖКХ, спрогнозировать возможное возникновение рисков, своевременно их идентифицировать и нейтрализовать.

Таким образом, Димитриченко О.Д. достигнута поставленная цель диссертационного исследования. Детальное выполнение поставленных автором задач и использование аргументированной позиции позволяют говорить о высоком научно-практическом уровне диссертационного исследования.

#### **4. Теоретическая и практическая значимость полученных автором диссертации результатов**

Задачи теоретического характера решены уточнением категории «система управления качеством услуг», применительно к услугам отрасли жилищно-коммунального хозяйства, определением основных факторов, влияющих на эффективность управления качеством услуг ЖКХ, а также введением наиболее полной классификации услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Задачи методического характера достигнуты за счет разработанного универсального алгоритма управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанного на применении инструментов стандартизации, предложенной процессной модели управляющей компании ЖКХ, в соответствии со стандартами ИСО серии 9000, а также за счет представленной экономико-математической модели совершенствования управления качеством услуг ЖКХ.

Результаты и выводы диссертационного исследования предоставляют возможность использования методических разработок и полученных результатов исследования организациями жилищно-коммунального хозяйства РФ для повышения качества процессов организаций и услуг ЖКХ.

#### **5. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Основные положения и выводы, сформулированные в диссертации Димитриченко О.Д. могут быть использованы организациями жилищно-коммунального хозяйства РФ для повышения качества услуг отрасли и процессов обслуживающих организаций ЖКХ.

Разработанные в диссертации теоретические положения и выводы дополняют прикладные аспекты теоретических и методических положений в области управления качеством услуг, а также могут послужить базой для дальнейшего научного исследования и практических разработок в сфере управления качеством услуг.

#### **6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию**

Высоко оценивая теоретический и практический уровень, достоверность и новизну диссертационного исследования Димитриченко Оксаны Дмитриевны считаю необходимым отметить следующие замечания и дискуссионные моменты:

– в диссертационном исследовании автор идентифицирует основные проблемы отрасли ЖКХ, одной из которых называет непрозрачность процесса тарификации услуг ЖКХ и необоснованный рост тарифов, однако в полной мере данная проблема не раскрывается. Следует отметить, что рост тарифов является естественным экономическим процессом, обусловленным инфляцией и прочими факторами. Вопросы соответствия/несоответствия цены на услуги ЖКХ их качеству в работе практически не рассматриваются;

– в параграфе 1.2 автор проводит глубокий анализ текущего состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации, однако

представленная статистическая информация относится к концу 2021 года. Рекомендуется рассмотреть более свежие и актуальные данные для более точного отражения реальной ситуации в отрасли ЖКХ;

- более подробного рассмотрения заслуживают вопросы формирования качественного и количественного состава ключевых показателей потенциала организаций отрасли, которые используются при расчете интегрального коэффициента оценки качества услуг организации ЖКХ (с. 127-128);

- нуждаются в конкретизации формулы, используемые при оценке степени стандартизации процессов и услуг в ЖКХ;

- целесообразно более глубокое освещение концепции «Умного ЖКХ» как с теоретической точки зрения, так и с точки зрения рассмотрения конкретных практических примеров уже реализованных проектов в этом направлении.

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

Диссертационная работа, подготовленная Димитриченко О.Д., представляет собой завершенное комплексное исследование, является научно-квалификационной работой, содержит научную новизну и имеет практическую значимость. Выводы и положения диссертации обеспечивают решение актуальной важной проблемы совершенствования системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Автореферат и опубликованные автором работы отражают основное содержание диссертации. Положения, цитаты и заимствования, присутствующие в диссертации, сопровождаются необходимыми ссылками на использованные источники и соответствующим образом оформлены.

Диссертационное исследование выполнено в рамках паспорта научных специальностей ВАК 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции): п. 12.10 Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции, а также п. 12.3. Стандартизация, оценка соответствия и

информационное обеспечение в системе технического регулирования и управления качеством продукции.

Все вышеизложенное позволяет заключить, что диссертация Димитриченко Оксаны Дмитриевны на тему «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации» соответствует требованиям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (ред. от 25.01.2024 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, автор работы заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

**Официальный оппонент:**

заместитель проректора федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»,  
доктор экономических наук, доцент



Ватолкина Наталья Шамилевна

«02» сентября 2024 г.

**Контактная информация:**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»,

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.20.

Телефон: +7 (927)641-74-98, e-mail: nvatolkina@hse.ru



Подпись заверяю

СПЕЦИАЛИСТ ПО ПЕРСОНАЛУ  
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛА  
АЗОВЦЕВ Т. Д.

