

В Диссертационный Совет 24.2.386.02
при Федеральном государственном
бюджетном образовательном
учреждении высшего образования
«Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет»

Отзыв

официального оппонента доктора экономических наук, профессора Зворыкиной Татьяны Ивановны 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 избранной темы

Актуальность темы исследования «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации» обусловлена несколькими факторами.

Во-первых, жилищно-коммунальное хозяйство является одной из ключевых сфер жизнеобеспечения населения. Качество предоставляемых в этой сфере услуг напрямую влияет на уровень комфорта и благополучия граждан. Поэтому актуальной проблемой является обеспечение высокого уровня качества жилищно-коммунальных услуг.

Во-вторых, стандартизация играет важную роль в обеспечении качества услуг. Стандарты позволяют установить единые требования к услугам, что способствует повышению их качества, снижению издержек и повышению эффективности управления. В связи с этим, разработка и внедрение стандартов в сфере жилищно-коммунального хозяйства имеет большое значение для повышения качества предоставляемых услуг.

Третий аспект актуальности связан с тем, что отрасль ЖКХ РФ уже на протяжении долгого периода времени находится на этапе реформирования, система управления качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве

нуждается в совершенствовании. Внедрение различных инструментов управления качеством услуг и процессов, в том числе стандартов может способствовать оптимизации процессов управления, повышению прозрачности и ответственности, а также улучшению взаимодействия между различными участниками данной системы.

Наконец, современные вызовы, такие как изменения климата, геополитическая обстановка в стране, стремительное старение коммунальной инфраструктуры и другие факторы, требуют более эффективных подходов к управлению жилищно-коммунальным хозяйством. Стандартизация может помочь в решении этих проблем путем оптимизации процессов и повышения качества услуг.

Таким образом, совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации является актуальной и важной задачей, которая может принести значительные выгоды как для потребителей услуг и организаций, предоставляющих эти услуги, так и для всей страны в целом.

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

Автор комплексно подошел к исследованию поставленных задач, проанализировал значительный объем нормативно-правовых актов федерального и регионального уровней, регулирующих вопросы управления качеством услуг, в том числе, услуг жилищно-коммунального хозяйства. Задачи, решаемые в работе, взаимосвязаны и обеспечивают достижение цели в рамках диссертационного исследования.

Обоснованность полученных автором результатов исследования определяется:

- опорой на обобщение, систематизацию и критический анализ положений научных трудов отечественных и зарубежных авторов по теме

исследования, а также существующего опыта развития жилищно-коммунальных услуг;

- использованием результатов качественной и количественной обработки актуальных нормативно-правовых, методических и статистических материалов, определяющих траектории развития сферы услуг жилищно-коммунального хозяйства нашей страны;

- взаимосвязанностью теоретических и практических результатов диссертации.

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается использованием общенаучных и специальных методов познания в фундаментальных и прикладных дисциплинах: функциональный и сравнительный методы анализа, систематизация, сравнение, экономико-математическое моделирование и др.

3. Новизна и значимость научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научная новизна диссертационной работы заключается в обосновании авторской разработки теоретических положений и формировании научно-методических рекомендаций по вопросам совершенствования системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации.

Выделим основные результаты, обладающие научной новизной и полученные лично соискателем.

Во-первых, автором сформулирован собственный вариант определения категории «система управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства», который позволил выделить приоритетные направления развития управления качеством в сфере ЖКХ (с.58-59). 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).

Во-вторых, 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).

В-третьих, автором предложена 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).

В-четвертых, автором разработана экономико-математическая модель совершенствования управления качеством услуг ЖКХ, основанная на стандартизации и состоящая 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. (с.124-132).

Димитриченко О.Д. решены основные задачи, а также достигнута поставленная цель диссертационного исследования.

4. Значимость результатов диссертационного исследования для науки и практики

Отдельные результаты диссертационного исследования могут быть использованы в рамках преподавания ряда учебных дисциплин и курсов, изучающих актуальные проблемы управления качеством услуг, сферы ЖКХ и государственного управления жилищно-коммунальным комплексом.

Важным практическим результатом может являться использование выводов диссертационного исследования и рекомендаций автора организациями жилищно-коммунального хозяйства РФ для повышения качества процессов и услуг, а также органами государственной власти в процессе формирования и дальнейшей реализации программных мероприятий в направлении совершенствования жилищно-коммунального комплекса.

5. Замечания и комментарии

1. При рассмотрении теоретических основ управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства в п. 1.1 (с. 11-18) представлено изложение общественных рассуждений, которые касаются качества услуг в целом и не отражают поставленные в диссертации задачи, а вот исследование качества жилищно-коммунальных услуг и его составляющих можно было бы представить в большем объеме.

2. В диссертации используется недопустимая терминология, такая как: «отраслевые стандарты» (стр.39, стр. 40, рисунок 9 и д.р), «стандарты качества» (в целом по тексту). Федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.15 № ФЗ 162 такие документы по стандартизации не предусмотрены. Неверна ссылка (стр.38) на то, что «Техническое регулирование услуг в России осуществляется на основе Федерального закона «О защите прав потребителей». Неправильно утверждение о том, что стандарты на услуги могут быть обязательными и добровольными (стр.37), а также ссылка на недействующий ГОСТ Р ИСО 9001- 2001 года (рис. 9).

3. В диссертации отсутствует объективное описание деятельности технического комитета по стандартизации ТК 393 , его название не «Оказание

услуг в сфере ЖКХ», а «Услуги (работы, процессы) в сфере жилищно-коммунального хозяйства и формирования комфортной среды» (стр. 45).

4. В диссертации отсутствует четкое разграничение применения инструментов управления качеством на различных уровнях управления экономическими процессами: национальном, региональном и на уровне предприятия. Ошибочно для национального уровня рекомендуется применять ГОСТ Р ИСО 2001-2015, который распространяется на организации (стр.26).

В библиографии ссылки на обращение к источникам датированы недостаточно актуальной датой 13.12 2022г. Отсутствует ссылка на труды и учебники известного ученого в области управления качеством Белобрагина В.Я.

5. В диссертационном исследовании используются связанные понятия: качество услуг ЖКХ и качество жизни. Диссертационное исследование выиграло бы в случае, если бы автор уделила больше внимания раскрытию понятия «качество жизни» и подробно описала взаимосвязь приведенных категорий.

Следует отметить, что указанные замечания не снижают общей положительной оценки проделанной работы, ее высокого уровня и практической значимости. Оформление диссертации соответствует предъявляемым требованиям, а автореферат и опубликованные статьи отражают основное содержание исследования.

6. Общее заключение

Описанные недостатки в значительной мере носят рекомендательный характер и не влияют на общую высокую оценку рассматриваемой диссертационной работы. Научное исследование является целостным и завершенным. Оно обладает научной новизной и практической значимостью.

Научные труды и автореферат, опубликованные автором в полной мере отражают основное содержание диссертации.

Диссертационная работа является законченным научным исследованием на актуальную тему, выполненным автором самостоятельно. Полученные результаты достоверны, выводы и заключения обоснованы.

Диссертация Димитриченко О. Д. на тему «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации» отвечает критериям «Положения 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 диссертационной работы – Димитриченко Оксана Дмитриевна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент:

руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Акционерного общества «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)»,
доктор экономических наук, профессор

Зворыкина Татьяна Ивановна

«2» сентября 2024 г.

Контактная информация:

Акционерное общество «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ»),
Адрес: 119002, Москва, пер. Сивцев Вражек, 29/16.
Телефон: +7 (916)657-28-65, e-mail: sss2800@mail.ru

Подпись руки Зворыкиной Татьяны Ивановны

ЗАВЕРЯЮ:

Начальник отдела кадров АО «ИРЭИ»



Е.Ю. Столярова