

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

Отзыв на автореферат

диссертационного исследования 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)

В эпоху глобальных перемен и интенсивного городского развития, на фоне прогрессирующей дигитализации и роста значимости сферы услуг, задачи управления качеством выходят на передний план, в том числе в секторе жилищно-коммунального хозяйства. Это обусловлено необходимостью создания комфортной городской среды, отвечающей повышенным требованиям и ожиданиям граждан. В контексте этих трансформаций, инструменты стандартизации становятся ключевыми в модернизации системы управления жилищно-коммунальным комплексом (ЖКК). Применение стандартизации предполагает не только оптимизацию управленческих процессов, но и повышение прозрачности деятельности ЖКК, что в свою очередь, способствует улучшению качества жилищно-коммунальных услуг.

Эффективность управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства определяется скоростью осуществления бизнес-процессов в организациях, предоставляющих эти услуги. Актуальные для отрасли и экономики страны в целом вызовы подчеркивают важность улучшения системы управления качеством услуг ЖКХ с использованием инструментов стандартизации, что определяет актуальность темы диссертационного исследования Димитриченко О.Д.

Соискатель корректно сформулировал цель, объект и предмет в рамках исследования. Содержание автореферата достаточно полно раскрывает избранную тему, содержит элементы новизны, а выводы и предложения соответствуют поставленным целям и задачам.

В автореферате автор представил основные результаты научного исследования, наиболее интересными с практической и теоретической точки зрения представляются следующие:

- уточнена категория «система управления качеством услуг», применительно к услугам отрасли жилищно-коммунального хозяйства, а также определены основные факторы, влияющие на эффективность управления качеством услуг ЖКХ;

- разработан универсальный алгоритм управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанный

