

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

на применении стандартов ИСО серии 9000, сочетающий в себе различные комбинации оптимальных внутренних и внешних ресурсов для каждой конкретной проблемной ситуации в сфере ЖКХ;

- сформирована процессная модель управляющей компании ЖКХ, в соответствии со стандартами ИСО серии 9000, подтверждающая эффективность использования процессного подхода в обслуживающих организациях ЖКХ;

- разработана экономико-математическая модель совершенствования управления качеством услуг ЖКХ, основанная на стандартизации.

В целом, приведенные в автореферате выводы обоснованы и дают представление о достигнутых результатах.

Замечание: в работе недостаточное внимание уделено рассмотрению примеров использования разработанных моделей, алгоритма и рекомендаций на практике, с конкретными результатами внедрения; стоило бы подробнее осветить методики сбора и анализа данных, чтобы укрепить обоснованность выводов. Данное замечание не снижает общей высокой оценки диссертационного исследования.

На основании автореферата можно сделать вывод, что диссертация Димитриченко Оксаны Дмитриевны на тему: «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации», представленная на соискание ученой степени кандидата экономических наук, полностью соответствует требованиям, установленным пунктами 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (ред. от 25.01.2024 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор – Димитриченко О.Д. заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Зав. кафедрой «Международные
экономические отношения» ФГБОУ
ВО «Санкт-Петербургский
государственный морской
технический университет»
Доктор экономических наук, доцент

Красовская Инна Петровна

«30» августа 2024 г.

Специальность защиты: 08.00.05- экономика и управление народным хозяйством:
экономика природопользования

Контактные данные

Место работы: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный морской технический университет»
Адрес: 190121, Санкт-Петербург, ул. Лоцманская, 3
Телефон: +7 (812) 495-26-48
E-mail: krasovskaya_inna@list.ru

