



**СПбГЭТУ «ЛЭТИ»**  
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный  
электротехнический университет «ЛЭТИ» им.  
В.И. Ульянова (Ленина)»  
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

ул. Профессора Попова, д.5 литера Ф,  
Санкт-Петербург, 197022  
Телефон: (812) 234-46-51; факс: (812) 346-27-58;  
e-mail: [info@etu.ru](mailto:info@etu.ru); <https://etu.ru>  
ОКНО 02068539; ОГРН 1027806875381  
ИНН/КПП 7813045402/781301001

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной и  
инновационной деятельности

/ А.А. Семенов /

2024 г.



## ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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)

### Актуальность темы диссертационного исследования

Социально-экономическая значимость отрасли жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) страны не оспорима, она охватывает все население Российской Федерации. ЖКХ относится к сфере услуг и является определяющим условием обеспечения качества жизни и социального климата населения страны. Несмотря на значительную трансформацию всей системы ЖКХ за прошедшие 30 лет, на сегодняшний день в ней всё ещё остаётся большое количество нерешённых проблем. Ключевой из которых можно назвать низкое качество жилищно-коммунальных услуг.

Попытки решить проблемы жилищно-коммунального хозяйства в условиях высокого темпа развития научно-технического прогресса привели к поискам новых управленческих решений: разработке и внедрению

информационно-технологических систем. Однако отечественное ЖКХ не всегда готово к внедрению подобных инновационных решений и нуждается в разработке инструментов комплексного совершенствования всей системы жилищно-коммунального комплекса. Основой для такого рода инструментов может служить стандартизация отрасли и внедрение основанных на ней подходов к управлению качеством услуг в деятельность организаций ЖКХ.

Все вышеперечисленные аспекты в совокупности определяют актуальность выбранной Димитриченко О.Д. темы диссертационного исследования.

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

Обоснованность научных положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании, обеспечивается достаточно глубоким анализом исходных материалов, включая труды российских и зарубежных авторов по проблемам стандартизации, управления качеством, оценки системы управления качеством услуг, совершенствования услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Степень обоснованности научных положений, выдвигаемых автором, достигается за счет применения апробированных методов статистического и контент-анализа, экономико-математического моделирования, методов системного и сравнительного анализа и синтеза, процессного подхода на основе ГОСТ Р ИСО 9000, табличных и графических методов интерпретации данных, а также различных методов обобщения, группировки и классификации.

В своем исследовании автор полностью решает поставленные задачи, предлагает новые теоретических положения и разрабатывает методические рекомендации по вопросам совершенствования системы управления качеством услуг в отрасли жилищно-коммунального хозяйства на основе инструментов стандартизации.

## **Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций**

Теоретические разработки и практические рекомендации, представленные в диссертации, носят аргументированный характер, а изложенный материал обладает целостностью и логичностью построения. Использование большого количества научных источников и методов экономического и сравнительного анализа позволило автору обеспечить глубину исследования проблемы и достоверность полученных результатов.

Анализ нормативно-правовых документов в области развития жилищно-коммунального хозяйства РФ, а также научных разработок зарубежных и отечественных исследователей-специалистов в области управления качеством услуг, позволили Димитриченко О.Д. отразить авторский взгляд на поставленные в работе проблемы.

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций подтверждается апробацией научных результатов на международных и всероссийских научно-практических конференциях, а также 14 публикациями, в том числе 3 статьи из которых в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

К наиболее значимым научным результатам, обладающим научной новизной и ценностью для экономической науки и хозяйственной практики, можно отнести:

1. Автором уточнена категория «система управления качеством услуг ЖКХ» (с.58-59), под которой понимается комплекс мер, методов и инструментов, используемых для решения вопросов функционирования жилищно-коммунального хозяйства страны, обеспечивающих рост эффективности данной деятельности, путем достижения необходимого уровня качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, определяемого требованиями стандартов качества услуг ЖКХ.

2. Разработан универсальный алгоритм управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства (с.95-97), основанный на принципах

менеджмента качества 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.

3. Димитриченко О.Д. сформирована процессная модель обслуживающей организации ЖКХ (с.102-104), отражающая основную совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов организации как единой сети, включая основные функции, а также позволяющая оптимизировать использование ресурсов, устанавливать четкие критерии оценки качества работ, контролировать их выполнение, повышая эффективность работы организации.

4. Автором разработана экономико-математическая модель совершенствования управления качеством услуг ЖКХ (с.124-132), включающая в себя учет расходов, связанных с внедрением в деятельность организаций ЖКХ инструментов стандартизации, качественные составляющие услуг ЖКХ хозяйствующего субъекта, а также показатели потенциала организации ЖКХ.

#### **Значимость для науки и производства полученных автором результатов**

Выдвигаемые в диссертационной работе научные положения и рекомендации развивают теоретические основы управления качеством услуг ЖКХ, в том числе благодаря представленной в работе комплексной классификации услуг ЖКХ, а также уточненной категории системы управления качеством услуг, применительно к услугам отрасли жилищно-коммунального хозяйства. Выводы, полученные в работе, позволяют теоретически обосновать подходы к разработке и внедрению новых инструментов управления качеством услуг ЖКХ.

Практическая значимость исследования Димитриченко О. Д. заключается в разработке конкретных методических рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством жилищно-коммунальных

услуг, в том числе: разработке алгоритма управления качеством услуг ЖКХ, построении процессной модели обслуживающей организации ЖКХ, разработке стандарта на жилищную услугу и построении экономико-математической модели совершенствования управления качеством услуг ЖКХ.

### **Рекомендации по использованию результатов диссертационного исследования**

Некоторые научные результаты диссертационного исследования могут быть использованы в учебном процессе для студентов экономических специальностей, изучающих актуальные проблемы управления качеством услуг, сферы ЖКХ и государственного управления жилищно-коммунальным комплексом.

Методические разработки и полученные результаты Димитриченко О.Д. могут быть использованы организациями жилищно-коммунального хозяйства РФ для повышения качества услуг отрасли и процессов обслуживающих организаций ЖКХ.

### **Оценка содержания диссертации, ее завершенности**

Структуру диссертационного исследования определили поставленные цель и задачи: диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения.

Данная диссертационная работа является законченным исследованием актуальной научной проблемы. Представленную работу отличает логичность и последовательность разделов. Основные положения и выводы исследования отличаются полнотой содержания.

### **Замечания и недостатки, присутствующие в диссертационной работе**

1. В параграфе 2.2 автор утверждает, что жилищно-коммунальный комплекс состоит из большого количества заинтересованных сторон, которые могут в совокупности с другими факторами оказывать влияние на эффективную оценку качества жилищно-коммунальных услуг, тем не менее, в

работе нет определения состава заинтересованных сторон процесса обслуживания в ЖКХ;

2. Автор предлагает универсальный алгоритм управления качеством услуг, формируемый в системе ЖКХ (с.96, рис. 19), но недостаточно раскрывает механизм обратной связи, каким образом он осуществляется;

3. В работе мало внимания уделено критическому анализу существующих подходов и моделей управления качеством услуг. Было бы полезно включить сравнение преимуществ и недостатков различных методик, для выявления наиболее эффективных в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг;

4. В работе (п.3.1) автор рассматривает риски в сфере ЖКХ от внедрения новых стандартов качества услуг, однако не раскрывает алгоритм их управлением, что снижает значимость проведенного исследования;

5. В параграфе 3.2 автор недостаточно полно раскрывает и обосновывает выбор и содержание параметров качества услуг организаций ЖКХ, что усилило бы аргументацию к формированию комплексного интегрального показателя качества услуг обслуживающей организации ЖКХ.

Указанные недостатки не снижают общий высокий научно-исследовательский уровень работы.

### **Заключение**

Диссертация О. Д. Димитриченко является самостоятельно выполненной завершенной научно-квалифицированной работой, в которой предлагаются пути решения ряда актуальных задач в сфере управления качеством жилищно-коммунального комплекса. Результаты исследования обладают научной новизной, имеют теоретическую и практическую значимость, обеспечивают приращение научных знаний. Результаты исследования достаточно глубоко обоснованы и непротиворечивы.

Диссертационная работа Димитриченко О. Д. содержит все необходимые ссылки на авторов и источники заимствования материалов и отдельных исследований других авторов. Результаты исследований в должной

мере отражены в печатных научных изданиях, в том числе рекомендованных ВАК РФ. По содержанию, объему и научной новизне диссертация соответствует критериям, 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, и соответствует паспорту научной специальности 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.

Автор диссертации, Димитриченко О. Д., заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Отзыв подготовлен д.э.н. по специальности (08.00.05 – Экономика), заведующим кафедрой менеджмента и систем качества Кузьминой Светланой Николаевной.

Отзыв рассмотрен и утвержден на заседании кафедры менеджмента и систем качества, (протокол № 7 от 30. августа 2024 г.).

**Председатель заседания**

Заведующий кафедрой менеджмента и систем качества,

Доктор экономических наук по специальности

08.00.05 – Экономика

 / Кузьмина Светлана Николаевна /

**Контактная информация:**

Почтовый адрес: 197022, г. Санкт-Петербург, улица Профессора Попова, дом 5, литера Ф.

Электронная почта: info@etu.ru

Телефон: +7(812)234-46-51

Сайт в сети Интернет: https://etu.ru/

