

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.386.02,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ
СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от «18» сентября 2024 года № 7-3/24
присуждении **Димитриченко Оксана Дмитриевне**, гражданке Российской
Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «**Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации**» по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) принята к защите «01» июля 2024 года, протокол 5-1/24 диссертационным советом 24.2.386.02 на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ (191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А, приказ о создании диссертационного совета № 1385/нк от «28» октября 2022 г.).

Соискатель Димитриченко Оксана Дмитриевна, 1995 года рождения.

В 2017 г. Димитриченко О.Д. окончила ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Маркетинг и управление брендами», присвоена квалификация «Бакалавр».

В 2019 г. Димитриченко О.Д. с отличием окончила очную магистратуру ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Управление качеством и конкурентоспособностью», присвоена квалификация «Магистр».

В 2022 г. Димитриченко О.Д. окончила очную аспирантуру ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.06.01 «Экономика», присвоена квалификация «Исследователь. Преподаватель-исследователь».

С января 2019 г. до июня 2021 г. работала в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» в должности ст. лаборанта кафедры региональной экономики и природопользования.

С сентября 2021 г. по настоящее время работает в должности ассистента кафедры региональной экономики и природопользования ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» на 0,5 ставки.

Диссертация выполнена на кафедре проектного менеджмента и управления качеством федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Головцова Ирина Геннадьевна, профессор кафедры проектного менеджмента и управления качеством ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Официальные оппоненты:

Зворыкина Татьяна Ивановна – доктор экономических наук, профессор, академик РАЕН, заслуженный деятель науки РФ, АО «Институт региональных экономических исследований», руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг.

Ватолкина Наталья Шамилевна – доктор экономических наук, доцент ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», заместитель проректора –

дали положительные отзывы на диссертацию.

Выбор официальных оппонентов обосновывается назначением компетентных в области стандартизации и управления качеством продукции ученых и специалистов, имеющих публикации в этой сфере исследования и выразивших свое согласие.

Ведущая организация:

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)» (г. Санкт-Петербург), в своем положительном заключении, составленном и подписанным доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой менеджмента и систем качества, Кузьминой Светланой Николаевной и кандидатом технических наук, доцентом кафедры менеджмента и систем качества Силаевой Светланой Николаевной, и утвержденным доктором технических наук, доцентом проректором по научной и инновационной деятельности Семеновым Александром Анатольевичем, указала, что диссертационное исследование Димитриченко Оксаны Дмитриевны на тему: «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации», представленное на соискание ученой степени кандидата экономических наук, полностью соответствует требованиям установленным пунктами 9-14 п. Положения о присуждении ученых степеней, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (ред. от 25.01.2024 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Выбор ведущей организации (с ее согласия) обусловлен ее достижениями в отрасли науки, которой посвящена диссертационная работа и способностью определить научную и практическую ценность исследования соискателя.

Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли отражение в 14 печатных работах, общим объемом 3,9 п.л. (личный вклад – 3,5 п.л.), в том числе, 3 статьи в журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, общим объемом 1,36 п.л. (авторским объемом 1,1 п.л.), 11 статей в научных сборниках.

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Димитриченко, О.Д. Процессный подход в ЖКХ как основа цифровой трансформации отрасли / О.Д. Димитриченко // Теория и практика общественного развития. - 2023. - №3 (181). - С. 94-98. 0,47 п.л.

2. Димитриченко, О.Д. Особенности управления качеством жилищных услуг на основе стандартизации и технического регулирования / О.Д. Димитриченко // Техничко-технологические проблемы сервиса. - 2022. - № 2 (60). - С. 77-81. 0,37 п.л.

3. Димитриченко, О.Д. Современные проблемы жилищно-коммунального хозяйства РФ, препятствующие эффективной работе организаций отрасли / О.Д. Димитриченко, И.Г. Головцова, // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2022. - №1. - С. 55-59. 0,52 п.л. (авторских - 0,26 п.л.)

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы (все отзывы положительные) из:

1) ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г.Тимирязова» (г. Казань), отзыв подписал доктор экономических наук, проректор по инновационно-проектной деятельности Антонова Ирина Ильгизовна. Замечание: в некоторых разделах автореферата могла бы быть более подробная аргументация выбора и применения конкретных научных методов, к примеру, в части прогнозирования экономических эффектов от внедрения инструментов стандартизации. Также полезно было бы рассмотреть примеры успешного совершенствования системы ЖКХ, что могло бы усилить практическую значимость работы.

2) ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный морской технический университет» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписал доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой «Международные экономические отношения» Красовская Инна Петровна. 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.

3) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписал директор Института технологий предпринимательства и права, доктор экономических наук, профессор Будагов Артур Суменович. Замечание: рекомендуется дополнительно рассмотреть риски и ограничения внедрения предложенных инструментов, основанных на стандартизации.

4) ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписал первый заместитель генерального директора, доктор экономических наук Жукова Анастасия Геннадьевна. Замечание: автором предложена процессная модель управляющей компании жилищно-коммунального хозяйства, при этом в

автореферате недостаточно внимание уделено раскрытию «входов» и «выходов» процессов, указанных в модели (стр.17).

5) ПАО «ТГК-1» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписал заместитель главного инженера Автовской ТЭЦ-15 Громов Константин Александрович. Замечание: по нашему мнению, требуется более глубокое обоснование новизны процессной модели обслуживающей организации ЖКХ (рис.4, с.17). А также стоило бы больше внимания уделить раскрытию рекомендованного перечня показателей качества жилищно-коммунальных услуг.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

определены:

– понятие «система управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства», как комплекс мер, методов и инструментов, используемых для решения задач 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 (стр. 58-59);

– взаимосвязь понятий «качество услуг жилищно-коммунального хозяйства» и «качества жизни» через такие аспекты ЖКУ, как доступность жилья (доступность кредитования и ипотеки, арендных программ, государственной поддержки и других механизмов, которые помогают людям приобрести или арендовать жилье), его размеры, состояние и функциональность (стр. 76-77).

предложены:

– дополненная классификация услуг жилищно-коммунального хозяйства, в основе которой лежат три направления: экономическое, социальное и техническое (стр. 70);

– алгоритм управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанный на применении стандартов ИСО серии 9000, сочетающий в себе различные комбинации внутренних и внешних ресурсов для решения проблемных ситуаций в сфере ЖКХ и позволяющий определять эффективный порядок выполнения работ, устанавливать необходимые контрольные точки, сокращая затраты и повышая качество услуг ЖКХ (стр. 95-97);

– процессная модель управляющей компании ЖКХ, сформированная в соответствии со стандартами ИСО серии 9000, позволяющая 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 (стр. 102-106);

– экономико-математическая модель совершенствования управления качеством услуг ЖКХ, основанная на принципах стандартизации, включающая в себя учет расходов, связанных с внедрением в деятельность организаций ЖКХ инструментов стандартизации, 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 (стр. 124-132);

обоснованы:

– приоритетные направления развития управления качеством в сфере ЖКХ: автоматизация процессов управления качеством услуг; внедрение в деятельность организаций ЖКХ инструментов стандартизации; обучение и развитие персонала; развитие инструментов ГЧП в сфере жилищно-коммунального хозяйства (стр. 80-84);

– способность стандартов на жилищные услуги повышать эффективность деятельности обслуживающих организаций жилищно-коммунального комплекса, увеличивать их конкурентоспособность, а также повышать прозрачность управления отраслью (стр. 36-59);

– целесообразность применения процессного подхода в жилищно-коммунальном хозяйстве, что позволит повысить эффективность деятельности обслуживающих организаций ЖКХ за счет совершенствования организации бизнес-процессов и сокращения затрат и рисков (стр. 97-106);

доказано, что:

– внедрение стандартов ИСО серии 9000 в деятельность организаций, предоставляющих жилищные услуги (УК, ТСЖ, ЖСК), не только способствует повышению уровня удовлетворенности потребителей, но и создает инновационную экосистему управления качеством, где активное участие всех уровней управления формирует культуру непрерывного улучшения (стр.78; 95-104; 132-134);

– комплексный подход к управлению качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства путем интеграции инструментов стандартизации позволяет создать сбалансированную систему, способствующую повышению эффективности, качества и доступности услуг для населения.

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии теории управления качеством услуг в части услуг отрасли жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации. Результаты, полученные в ходе диссертационной работы, дополняют прикладные аспекты теоретических и методических положений в области управления качеством в сфере услуг.

изложены:

– подходы к оптимизации внутренних ресурсов и процессов организаций ЖКХ для повышения их эффективности, включая рационализацию использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов, а также внедрение современных технологий и автоматизированных систем управления;

– базовые положения формирования качества услуг отрасли жилищно-коммунального хозяйства с позиции принципов Всеобщего управления качеством и удовлетворенности требований заинтересованных сторон процесса обслуживания;

– положения по процессному подходу к формированию качества услуг и процессов в секторе жилищно-коммунального хозяйства (алгоритм управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанный на принципах менеджмента качества ИСО серии 9000 и процессная модель обслуживающей организации ЖКХ, основанная на стандарте ИСО 9001:2015, подтверждающая эффективность использования процессного подхода в обслуживающих организациях ЖКХ);

раскрыты:

– методический подход к формированию стратегии управления качеством

услуг в сфере ЖКХ, включающий анализ текущего состояния услуг, оценку потребностей и ожиданий потребителей, определение приоритетов и целей для улучшения качества, а также разработку конкретных планов действий на основе стандартов с учетом лучших практик их применения;

– составляющие комплексной системы оценки и мониторинга качества услуг ЖКХ, включающие в себя инструменты для сбора, анализа и интерпретации данных о качестве предоставляемых услуг, о степени стандартизации процессов обслуживающей организации ЖКХ, а также оценку ресурсов, затрачиваемых на управление качеством (стр. 124-126).

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики заключается в возможности использования методических разработок и полученных результатов исследования организациями жилищно-коммунального хозяйства РФ для повышения качества услуг отрасли и процессов обслуживающих организаций ЖКХ.

Оценка достоверности результатов исследования определяется используемыми в работе апробированными и общепризнанными научными методами, опорой на положения, документы, нормативно-правовые акты РФ, стандарты в области управления качеством и проектного менеджмента, а также комплексным подходом к проблеме управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства. Основой исследования выступили научные положения и методические рекомендации в области управления качеством и стандартизации, изложенные в трудах зарубежных и отечественных ученых, международных и отечественных стандартах, нормативных правовых актах РФ. Научные публикации автора, его выступления на международных и всероссийских научно-практических конференциях также подтверждают достоверность и значимость результатов диссертационного исследования.

Личный вклад соискателя состоит в:

– уточнении категории «система управления качеством жилищно-коммунальных услуг» и обосновании приоритетных направлений развития управления качеством в сфере ЖКХ;

– разработке универсального алгоритма управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, основанного на принципах менеджмента качества ИСО серии 9000, сочетающего в себе различные комбинации внутренних и внешних ресурсов для каждой конкретной проблемной ситуации в сфере ЖКХ и позволяющего определять эффективный порядок выполнения работ, устанавливать необходимые контрольные точки, сокращая затраты и повышая качество услуг ЖКХ;

– формировании процессной модели обслуживающей организации ЖКХ, основанной на стандарте ИСО 9001:2015, подтверждающей 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.;

– разработке экономико-математической модели совершенствования

управления качеством услуг ЖКХ.

В ходе дискуссии выступили профессор Леонова Т.И., которая порекомендовала в ходе будущих исследований усилить понимание оценки эффективности процессов, связанных именно с услугами ЖКХ, а также вопросов, связанных с системой рисков в управлении качеством. Профессор Четыркина Н.Ю. как рекомендацию на будущее высказав пожелание уделить внимание рассмотрению вопроса «цена-качество», сейчас акцент в работе недостаточный, а также было отмечено, что рассмотрение вопросов оценки рисков целесообразно развить в последующих исследованиях. Соискатель Дмитриченко О.Д. поблагодарила членов диссертационного совета и согласилась с высказанными суждениями, в том числе, в части рискориентированного подхода в сфере услуг ЖКХ.

На заседании «18» сентября 2024 года, протокол № 7-3/24 диссертационный совет принял решение за новые научно обоснованные теоретические и методические положения в области стандартизации и управления качеством продукции, имеющие существенное значение для развития страны, присудить Дмитриченко Оксане Дмитриевне ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования (очная форма заседания) диссертационный совет в количестве 14 - человек, из них 8 – докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)), участвовавших в заседании из 18 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту – 0 человек, проголосовали: за – 14, против – нет, недействительных бюллетеней – нет.

Заместитель председателя
диссертационного совета 24.2.386.02
доктор экономических наук
профессор

Ученый секретарь
диссертационного совета 24.2.386.02
доктор экономических наук
профессор



Горбашко Елена Анатольевна

Хорева Любовь Викторовна

18 сентября 2024 г.