

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»,
доктор экономических наук, профессор Горбашко Е.А.



« 25 » октября 2024 г.

ОТЗЫВ

Ведущей организации ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» на диссертационную работу Смирнягина Николая Сергеевича на тему: «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

Актуальность темы диссертационного исследования

Диссертационная работа Смирнягина Николая Сергеевича посвящена проблемам качества жилищного обслуживания населения. Цель работы состоит в развитии теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания. Актуальность заявленной темы обусловлена не снижающимся интересом ученых и практиков к вопросам социально-экономической эффективности жилищных услуг.

Это связано в первую очередь с тем, что состояние жилищной сферы в настоящее время является залогом и гарантией благосостояния населения; с другой стороны, жилищная сфера находится в состоянии перманентного реформирования, формирования новых экономических отношений, что диктует необходимость систематического мониторинга и осмысления развития социальных, экономических, институциональных условий оказания жилищных услуг населению. Кроме того, активная трансформация жилищной сферы обусловлена ее нахождением на стыке интересов населения, государственных интересов и коммерческих интересов управляющих организаций, что обуславливает необходимость изучения интересов всех стейкхолдеров, а также способов гармонизации этих интересов.

В «Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года», утвержденной Распоряжением Правительства РФ в 2023 г., в качестве важнейших задач были определены следующие: повышение качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества собственников жилых помещений и повышение доступности и удобства процедур принятия собственниками помещений в многоквартирных домах решений по вопросам управления многоквартирным домом.

Вместе с тем, несмотря на широкий круг работ, посвященных исследованию качества жилищно-коммунальных услуг в целом и жилищного обслуживания в частности, по-прежнему методически не подкрепленными остаются вопросы учета разнонаправленных интересов всех стейкхолдеров жилищной сферы. Отсутствует единство взглядов на методику учета социальной значимости жилищной услуги; не сформировалась методология гармонизации интересов управляющих организаций и интересов населения; есть проблема смешения подходов к оценке качества жилищных услуг и коммунальных услуг. Это определяет важность развития методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания. Актуальность заявленной темы исследования обусловлена наличием как теоретических, методологических и методических пробелов в изучении качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями.

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

Обоснованность научных результатов обусловлена использованием адекватного методического инструментария, актуальной и соответствующей заявленной тематике теоретической базы и грамотно выстроенной логикой исследования. Методология работы является комплексной и адекватной поставленной цели и задачам и базируется на совокупности научных теорий, обеспечивающих достаточный инструментарий для получения релевантных выводов. Структура работы также подчинена поставленной цели и задачам, которые позволили раскрыть заявленную тему диссертационного исследования с достаточной глубиной и проработанностью.

Сформулированные автором научные положения представляются аргументированными, актуальными, обладающими новизной и базируются на качественно выполненном анализе, систематизации эмпирических данных и научных источников. Теоретическая база исследования, включающая теорию стейкхолдеров, теорию со-производства услуг, а также теорию мериторных благ позволила обеспечить комплексность исследования качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями.

Обоснованность сделанных автором выводов подтверждается достаточным перечнем источников, включающих, в основном, монографии, научные статьи и диссертационные исследования

Результаты исследования нашли отражение в 24 публикациях общим объемом 22,1 п. л., из них авторских 17,23 п. л. В том числе 13 статей опубликовано в изданиях, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук.

Оценка содержания работы

Диссертационная работа состоит из трех глав, введения, заключения и списка литературы из 340 наименования и 16 приложений.

В работе на основе стейкхолдерского подхода, теории мериторных благ и теории со-производства услуг дана комплексная характеристика сферы жилищного обслуживания. С учетом выделенных характеристик жилищных услуг предложена их классификация. Выделены структурные составляющие процесса оказания жилищных услуг населению, что позволило сформулировать содержательную схему жилищной услуги (с. 72-88). Предложена авторская интерпретация качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, сформулированная на основе анализа интересов основных стейкхолдеров жилищной сферы, выделены характеристики жилищных услуг и обслуживания, которые легли в основу методики оценки их качества (с. 88-188). На основе систематизации представлений основных стейкхолдеров проведена группировка критериев, а также обоснован методический подход к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания (с. 191-220). Разработанный методический подход апробирован на примере управляющих организаций г. Екатеринбурга (с. 220-243). Проведена апробация и предложен алгоритм процесса оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы (с. 243-264). Разработанные теоретические и методические положения исследования закладывают основу для повышения качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями на основе гармонизации интересов основных стейкхолдеров данной сферы, с учетом эволюционирующего представления потребителей, управляющих организаций, общества и государства о качестве жилищной услуги.

Считаем, что автору диссертационной работы удалось добиться приращения научного знания. Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке и обосновании следующих научных результатов:

1. Представлено авторское толкование жилищной услуги и жилищного обслуживания на основе структурирования процесса оказания жилищных

услуг. Дана характеристика структурных составляющих процесса оказания жилищных услуг, сформулирована их классификация.

2. Уточнен теоретический подход к понятию качества жилищных услуг и обслуживания с учетом выделенных структурных составляющих процесса оказания услуг. Выделены особенности жилищных услуг и обслуживания, которые целесообразно учитывать при оценке их качества.

3. На основе выделенных интересов основных стейкхолдеров жилищной сферы систематизированы критерии оценки качества жилищных услуг и обслуживания, которые были включены в авторский методический подход; доказана необходимость учета интересов основных стейкхолдеров, что послужило основой для разработки авторской методики.

4. Проведена апробация авторской методики на примере ряда управляющих организаций г. Екатеринбурга, выбор которых достаточно обоснован. На основе результатов апробации предложена логическая схема реализации процесса оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы.

Новизна научных результатов диссертационной работы

К элементам научной новизны могут быть отнесены следующие положения:

1. Автором, на основе комплексной характеристики структурных составляющих процесса оказания жилищных услуг населению, предложена трактовка жилищных услуг и обслуживания. Приведена уточненная классификация жилищных услуг, учитывающая систематизированный автором расширенный перечень критериев.

2. Приведено обоснование целесообразности использования стейкхолдерского подхода в оценке качества жилищных услуг на основе всестороннего анализа интересов основных стейкхолдеров, а также их трактовки и понимания качества жилищных услуг и обслуживания. На этой основе выделены критерии, учитывающие интересы основных стейкхолдеров сферы жилищных услуг, которые должны быть учтены в оценке качества жилищных услуг и обслуживания.

3. Разработана авторская методика оценки качества жилищных услуг и обслуживания, в основе которой лежит учет интересов основных стейкхолдеров, что позволило включить в оценку социально-ориентированные критерии. Апробация методики проведена на примере управляющих организаций крупного города. Предложен алгоритм реализации процесса оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы, включающий этапы от формирования и общественного обсуждения методики оценки до ее реализации, обнародования результатов и принятия решений по результатам.

Значимость диссертационного исследования для науки и практики

Теоретическая и практическая значимость диссертационной работы заключается в проведенной автором систематизации научных представлений и развитии методической базы оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания на основе применения стейкхолдерского подхода. Разработанные автором методические подходы к оценке качества востребованы не только в реальном секторе экономики для выявления наиболее успешных практик оказания жилищных услуг, а также в качестве механизма воздействия на деятельность управляющих организаций, но и в деятельности органов власти при разработке нормативно-правовых документов, регулирующих развитие жилищной сферы. Полученные результаты могут оказать воздействие на развитие процессов и инструментов саморегулирования в данной сфере, которое в настоящее время находится в достаточно зачаточном состоянии.

Прикладное значение диссертационной работы определяется использованием выводов и практических рекомендаций в деятельности Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, а также СРО «Национальный жилищный конгресс». Выводы и результаты нашли применение в учебном процессе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет».

Рекомендации по использованию результатов и выводов исследования

Полученные Н.С. Смирнягиным научные результаты могут быть использованы в деятельности органов власти и управления при разработке документов стратегического планирования, программ и проектов по совершенствованию управления жилищной сферой, направленных на повышение качества и социально-экономической эффективности жилищно-коммунальных услуг и жилищного обслуживания.

Методические рекомендации по оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания могут быть востребованы управляющими организациями, заинтересованными в повышении уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

Авторский алгоритм процесса оценки качества жилищных услуг вполне может найти применение в деятельности СРО при совершенствовании подходов и методов независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг.

Полученные результаты могут найти достаточно широкое применение в учебном процессе высших учебных заведений в преподавании дисциплин по экономике сферы услуг.

Дискуссионные вопросы и замечания

Отмечая высокий уровень обоснованности теоретических и методических положений выполненного исследования, можно выделить некоторые дискуссионные моменты и замечания по рецензируемой диссертации Смирнягина Н.С.

1. В третьей главе автором предложена методика оценки качества жилищных услуг, однако остается неясным способ реализации авторских предложений. Будут ли это рекомендации властям об организации работы по данному вопросу на базе саморегулируемых организаций. Или возможно, это рекомендации для других субъектов, способных их реализовать. Возможно, предлагается работа с самими СРО по реализации разработанного алгоритма. Представляется, что стоило акцентировать на этом внимание, по меньшей мере указать возможного ответственного субъекта за реализацию, либо конкретный способ внедрения рекомендации в жизнь.

2. При наличии анализа обширного комплекса научных источников литературы, в работе практически не представлен анализ методических подходов оценки качества жилищных услуг в зарубежных странах. Более того, работа не содержит самостоятельной части, посвященной анализу теоретических основ, а также опыта реализации и проблем оказания жилищных услуг за рубежом. Не ставя под сомнение новизну авторского подхода, представляется, что работа только выиграла бы, если бы автор опирался не только на отечественный, но и на зарубежный опыт.

3. Целесообразно было бы больше внимания уделить и обоснованию выбора объекта апробации разработанного автором методического подхода к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями.

Вместе с тем, указанные недостатки, в значительной степени имеют частный характер, в целом, не снижают значимости результатов диссертационного исследования и могут рассматриваться как вектор дальнейшего развития заявленной тематики.

Автореферат и публикации соискателя в полной степени отражают наиболее существенные положения, выводы и рекомендации.

Заключение о соответствии диссертации нормативным критериям, установленным в Положении о присуждении ученых степеней

Диссертационная работа Смирнягина Николая Сергеевича на тему «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» представляет собой самостоятельную, законченную научно-квалификационную работу, посвященную раскрытию актуальной темы, обладающую теоретической и практической значимостью, научной новизной.

Содержание диссертации соответствует п. 4.1. «Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг»,

п. 4.18. «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Диссертация «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» отвечает требованиям пп.9-11, 13-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в действующей редакции), а ее автор – Смирнягин Николай Сергеевич – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг).

Отзыв обсужден на заседании кафедры экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» 24 октября 2024 г., протокол № 10.

Присутствовало на заседании 13 человек.

Результаты голосования: за - 13, против - нет, воздержавшихся - нет.

ВрИО заведующего кафедрой
экономики и управления в сфере услуг
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»,
кандидат экономических наук,
доцент



Волошинова Марина Владимировна

Подпись Волошиновой М.В. удостоверяю:

Подпись руки заверяю

Начальник отдела кадров по работе
с персоналом управления кадров

Е.С. Петрова

20 24 г.



Сведения о ведущей организации:

191023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А

Телефон: +7 (812) 310-46-32

Адрес электронной почты: dept.ud@unecon.ru