

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Алексеевой Натальи Ивановны, доктора экономических наук, доцента, профессора кафедры экономики предприятия и управления персоналом ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» на диссертационную работу Смирнягина Николая Сергеевича на тему «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

Актуальность темы. В современных условиях социально-экономической нестабильности кратно возрос научный и практический интерес к исследованию жилищного обслуживания населения как важнейшему фактору уровня благосостояния населения.

Роль сферы жилищных услуг подчеркивается в государственных стратегических документах путем указания на жизненную важность жилищных услуг, повышение качества жизни населения увязывается с обеспечением качества и комфортности жилья.

Вместе с тем, нельзя не отметить, что в настоящее время в исследованиях жилищной сферы можно обнаружить терминологическую неопределенность, выражающуюся в отсутствии устоявшихся и формально закрепленных ключевых терминов. Существует разнообразие методологии анализа и оценки качества жилищных услуг, что наряду с их высокой значимостью обуславливают востребованность исследований в данной сфере и реализацию систематического мониторинга не только состояния качества жилищных услуг и обслуживания, но эволюции его понимания и восприятия основными потребителями – населением.

Интенсивно развивающиеся процессы цифровизации всех аспектов жизнедеятельности населения, индивидуализация спроса и предложения услуг, возрастание роли общественных пространств, развитие новых технологий обслуживания и другие новейшие тренды, наблюдаемые как в сфере услуг в целом, так и в сфере жилищного обслуживания, в частности, обусловили необходимость разработки новейших методических подходов к анализу и оценке качества жилищных услуг, учитывающих интересы не только потребителей и производителей (управляющих организаций), но и общественные, а также государственные интересы в данной сфере.

Таким образом, актуальность диссертационного исследования Смирнягина Николая Сергеевича, посвященного изучению качества жилищных услуг и обслуживания не вызывает сомнений. Работа направлена на развитие теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, что в полной мере соответствует существующим в настоящее время проблемам в данной сфере, требующим осмысления и разрешения.

Достоверность и степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Научные положения диссертационной работы, выносимые на защиту, представляются обоснованными.

Автором проведен анализ обширной базы научных источников, нормативных правовых и стратегических документов по теме исследования. Серьезная аналитическая работа позволила автору систематизировать теоретические и методические подходы к оценке качества жилищных услуг и обслуживания. Для обоснования авторских выводов в работе приведен достаточный массив статистической и эмпирической информации.

С целью обоснования собственного методического подхода к оценке качества, автором в качестве теоретического базиса были уточнены подходы к понятию жилищных услуг и обслуживания, что потребовало проведения последовательного и исчерпывающего анализа научных работ в данной сфере.

В качестве отдельного блока в работе уделено внимание изучению теоретических и методических подходов к исследованию качества услуг в целом и жилищных, в частности.

Поскольку тематика исследования располагается в плоскости, где пересекаются интересы не только потребителей, производителей услуг, а также государственные и общественные интересы, автор осуществил комплексный анализ фундаментальных научных трудов, осуществив систематизацию научных теоретико-методологических достижений стейкхолдерского подхода, изучив и переработав как общую теорию, так и в приложении к сфере жилищного обслуживания.

Таким образом, следует отметить, что автором в достаточной степени проанализированы и критически осмыслены теоретические положения, необходимые для обеспечения комплексного подхода к исследованию. Обоснованность сделанных автором выводов подтверждается достаточным перечнем источников, включающих, в основном, диссертационные исследования, монографии и научные статьи.

Обоснованность научных результатов обеспечена правильным выбором методического инструментария.

Диссертационное исследование изложено научным языком с высокой степенью насыщенности соответствующей тематике терминологией, текстовый материал в достаточной степени снабжен иллюстративным и графическим материалом, аналитическими таблицами, схемами, диаграммами, повышающими объяснительный потенциал работы.

Структура и логика работы представляются адекватными поставленной цели и задачам. Автореферат и публикации соискателя в полной степени отражают ее наиболее существенные положения, выводы и рекомендации.

Ключевые результаты исследования получили апробацию в публикациях, докладах и выступлениях на международных и всероссийских научно-практических конференциях, прошедших в 2018–2024 гг. в Москве, Екатеринбурге и Челябинске.

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.

Научная новизна и значимость полученных результатов.

В процессе анализа текста диссертационного исследования Смирнягина Николая Сергеевича установлено, что работа содержит элементы научной новизны, заключающейся в формировании научных и прикладных основ изучения качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями на основе учета интересов ключевых стейкхолдеров данной сферы.

В работе решается проблема формирования методического подхода к учету разнонаправленных интересов стейкхолдеров жилищной сферы при оценке качества жилищных услуг и обслуживания.

К наиболее важным и содержательным элементам авторской концепции научной новизны и соответствующих области исследования Паспорта научной специальности ВАК РФ по направлению 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг) можно отнести следующие:

- сформулирована авторская трактовка жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями на основе выделенных и охарактеризованных автором структурных составляющих данного процесса. В работе жилищная услуга представлена как совокупность процесса и результата, где процесс включает две составляющих – обслуживание и собственную деятельность исполнителя услуги, а результатом является удовлетворение конкретных потребностей потребителя (стр. 80-83);

- на основе трактовки жилищной услуги как совокупности процесса и результата сформулирован авторский подход к понятию качества жилищной

услуги с точки зрения ее результата и качества жилищного обслуживания как составляющей процесса ее оказания (стр. 89-90);

- обоснована продуктивность применения стейкхолдерской теории для оценки качества жилищных услуг и обслуживания, выявлены ведущие интересы, функции, возможности влияния, формы участия стейкхолдеров в системе экономических отношений в сфере жилищного обслуживания (стр. 93-100). По результатам развернутого анализа характеристик основных стейкхолдеров сферы жилищных услуг выделены особенности интерпретации ими качества жилищных услуг и обслуживания, которые целесообразно учесть при формировании методики оценки (стр. 147);

- предложен авторский методический подход к оценке качества жилищных услуг и обслуживания, включающий принципы построения методики, критерии оценки качества жилищных услуг в разрезе показателей качества обслуживания и качества результата услуги, методы получения оценок, а также источники информации для оценки (стр. 185-206). Разработана авторская методика оценки качества жилищных услуг (стр. 207-213);

- проведена апробация авторской методики оценки качества жилищных услуг на примере управляющих организаций города Екатеринбурга, построен рейтинг управляющих организаций (стр. 213-239);

- разработан алгоритм процесса проведения независимой профессионально-общественной оценки качества оказания жилищных услуг управляющими организациями на базе СРО жилищной сферы, реализация которого позволит учесть интересы ключевых стейкхолдеров (стр. 246-257).

Таким образом, в диссертационной работе содержится необходимый объем положений, обладающих научной новизной. Заявленные положения новизны обоснованы. Положения, выносимые на защиту, соответствуют заявленной теме исследования и в полной мере позволили реализовать поставленные цель и задачи. Результаты и выводы исследования отражены в широком спектре научных публикаций.

Полученные по итогам проведенного исследования научные результаты расширяют теоретическую и методическую базу изучения и развития качества жилищных услуг и обслуживания.

Исследование дополнило теоретические основы и развило методические подходы к решению современной проблемы оценки качества жилищных услуг.

Уточнение теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания позволило провести их оценку в приложении к управляющим организациям крупного города.

Практическая значимость исследования определяется востребованностью полученных выводов и результатов в деятельности Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, СРО «Национальный жилищный конгресс», а также в учебном процессе высших учебных заведений.

Замечания и дискуссионные моменты.

Представленная работа наряду с указанными выше достижениями и результатами в области экономической науки, а также значением для практики, имеет ряд дискуссионных положений, которые можно сформулировать в качестве замечаний к работе:

1. В работе автор отмечает широкую представленность исследуемой темы в российской и зарубежной научной мысли, однако при уточнении понятия жилищных услуг и обслуживания зарубежные работы практически не исследуются, автор обращается лишь к русскоязычным авторам. Ввиду существующих различий в формировании жилищно-коммунального хозяйства применение в исследовании зарубежных материалов могло бы повысить научную ценность работы.

2. По представленному в диссертации материалу видно, что УК Академический занимает лидирующую позицию среди управляющих организаций, на примере которых была проведена апробация авторской

методики, представляется, что автору следовало бы уделить больше внимания сравнительному анализу управляющих организаций с целью выявления факторов, повлиявших на высокую позицию в рейтинге. Возможно следует усилить акцент на различиях интересов стейкхолдеров микрорайона Академический, в котором преимущественно осуществляет свою деятельность организация – лидер.

3. Автор в предлагаемой методике оценки качества жилищных услуг не учитывает показатели хозяйственной деятельности управляющих организаций. Представляется, что работа бы выиграла, если бы автор обосновал целесообразность отказа от учета данных показателей.

4. Несмотря на то, что автор в работе обосновал полигон исследования, заслуживает внимания вопрос универсальности разработанной методики. Более последовательное обоснование возможности (невозможности) применения авторской методики не только в одном из наиболее высотных городов России, но и территориях с отличающимися характеристиками позволило бы сформировать представление о необходимости или целесообразности ее масштабирования на другие регионы, города.

Вместе с тем, высказанные замечания не снижают общей высокой оценки представленного диссертационного исследования, отражают точку зрения оппонента и, возможно, являются вектором дальнейших исследований автора.

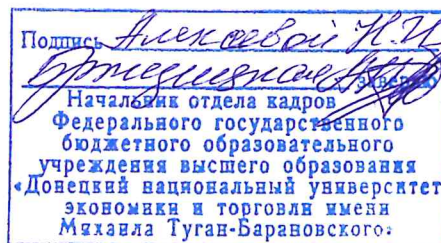
Заключение. Представленное диссертационное исследование Смирнягина Николая Сергеевича в полной мере отражает личный вклад автора в развитие экономической науки в области изучения оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями, имеет законченный вид, научную новизну и практическую значимость. Автореферат диссертации в достаточной степени отражает основные положения работы, логически выстроен и последователен.

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).

Официальный оппонент:

доктор экономических наук (специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика предпринимательства), доцент, профессор кафедры экономики предприятия и управления персоналом ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»



Алексеева
Наталья
Ивановна



Подпись доктора экономических наук, доцента Алексеевой Натальи Ивановны удостоверяю

Сведения об официальном оппоненте:

доктор экономических наук, доцент, Алексеева Наталья Ивановна, ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», кафедра экономики предприятия и управления персоналом, профессор
Адрес: 283001, Донецкая Народная Республика, г. Донецк, проспект Театральный, дом 28, +7 (949) 452-29-58, alekseeva_n_i@mail.ru