

ОТЗЫВ

*на автореферат диссертации Н. С. Смирнягина
«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)*

Сфера жилищного обслуживания способствует созданию комфортной среды для проживания населения, определяет качество жизни населения. Вместе с тем в научной литературе, в отраслевых нормативных актах присутствуют многочисленные подходы к оценке качества жилищно-коммунальных услуг при практическом отсутствии разработанных методик оценки качества жилищных услуг. Именно на развитие теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания направлено представленное Н. С. Смирнягиным исследование.

Представляет интерес предложенная автором классификация жилищных услуг на основе выделенных им признаков, а также схема содержательной сущности жилищной услуги, включающей не только собственную деятельность исполнителя услуги, но и взаимодействие исполнителя с потребителем (собственно процесс обслуживания).

Выбор стейкхолдерского подхода как теоретического базиса для оценки качества жилищного обслуживания вполне обоснован, поскольку дает возможность более полной оценки путем учета интересов ключевых стейкхолдеров данного процесса.

Заслугой автора, несомненно, является разработка и апробация методического подхода к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями, включающего не только оценку информации о деятельности управляющей организации, но и анализ качества каналов коммуникации управляющей организации с потребителями, а также анализ данных, полученных в результате опроса потребителей.

Предложенные диссертантом практические рекомендации по проведению независимой профессионально-общественной оценки качества оказания жилищных услуг управляющими организациями на базе СРО жилищной сферы являются вполне обоснованными, что подтверждается в том числе частичной апробацией и внедрением результатов исследования в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

В качестве замечания можно отметить, что остается не ясным, какие параметры населения (пол, возраст, уровень образования и т. п.) могут влиять на оценку деятельности управляющих организаций и качество оказываемых ими жилищных услуг, например, может ли возрастная структура населения оказывать

влияние на подобную оценку, а также на степень взаимодействия населения и управляющих организаций.

Вместе с тем следует отметить, что указанный момент может стать одним из направлений дальнейших исследований автора.

Подводя итог вышесказанному, можно заключить, что представленная диссертационная работа направлена на решение актуальной задачи повышения качества и социально-экономической эффективности жилищного обслуживания; соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, а ее соискатель, Н.С. Смирнягин, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Заведующий кафедрой менеджмента, маркетинга и коммерции
ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный
исследовательский университет» (ПГНИУ),
доктор экономических наук, доцент

Мерзлов И.Ю.

Сведения о лице, предоставившем отзыв:

Мерзлов Игорь, Юрьевич, заведующий кафедрой менеджмента, маркетинга и коммерции
ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет»
(ПГНИУ), доктор экономических наук, доцент

Адрес: 614068, Россия,
г. Пермь, ул. Букирева, 15
адрес электронной почты: imerzlov@yandex.ru
тел: +7 (963) 020-33-55

Дата *24.10.2024*

Подпись И.Ю. Мерзлова удостоверяю:



Членом секрета
Е.В. Смирнов