

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации 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 избранной темы диссертационного исследования Смирнягина Николая Сергеевича обусловлена необходимостью развития теории и методологии оценки качества жилищных услуг в условиях повышения их социальной значимости и позиционирования жилища в качестве важнейшего фактора благополучия населения. В условиях широкомасштабного обновления экономической системы, вызванного социальными, экономическими и политическими переменами, возросла актуальность исследований, направленных на определение механизмов и методов улучшения качества оказываемых населению услуг. При этом важнейшую роль в данном вопросе играет процесс получения достоверных сведений о уровне удовлетворенности жилищным обслуживанием потребителей услуг, общества и государства, что обуславливает необходимость разработки адекватного инструментария оценки качества жилищных услуг и обслуживания.

Исходя из представленного автореферата можно заключить, что диссертационная работа направлена на обоснование теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями на основе учета социально-экономической природы жилищных услуг, а также интересов ключевых стейкхолдеров данной сферы.

К достоинствам представленной работы можно отнести следующие достижения автора.

Во-первых, выдвинутые на защиту положения отличаются логичностью, комплексным взглядом на изучение качества жилищного обслуживания населения

управляющим организациями. Среди сильных сторон исследования следует выделить интересную и последовательную структуру исследования, четкую исследовательскую логику, выстроенную посредством применения трех ключевых теорий: теории со-производства услуг, мериторики и стейкхолдерской теории, которые в совокупности, позволили автору создать основательную и логичную теоретическую платформу, позволившую провести главную мысль работы – необходимость формирования общего для ключевых стейкхолдеров сферы жилищного обслуживания понимания качества.

Во-вторых, внимания заслуживает авторский подход к выстраиванию логики разработки методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания, а также алгоритму ее реализации. Особенность авторского подхода заключается в последовательном применении стейкхолдерского подхода ко всем стадиям разработки методики, от определения ключевых участников, их интересов, идентификации критериев согласно выявленным интересам до процесса их участия в общественном обсуждении методики и проведении оценки качества на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы.

Вместе с тем, несмотря на глубокую проработанность исследуемой темы, в работе имеется ряд дискуссионных вопросов.

1. Представляется необходимым более подробно раскрыть особенности взаимодействия управляющих организаций и саморегулируемых организаций жилищной сферы с целью прогнозирования заинтересованности УК во вступлении в СРО, экономической эффективности данных взаимодействий в деле оценки качества жилищных услуг.

2. В работе следует более развернуто отразить значение институтов гражданского общества в оценке качества жилищного обслуживания. Автор наряду с констатацией неразвитости институтов гражданского общества в жилищной сфере не представил доводов в пользу необходимости такого общественного участия.

Указанные рекомендации выражают взгляд рецензента, ни в коем случае не снижая общих достоинств работы. Анализ содержания автореферата показывает, что диссертационная работа Смирнягина Николая Сергеевича является

самостоятельным, логически выстроенным и законченным научным исследованием, представленные научные результаты содержат элементы научной новизны и являются достаточно обоснованными.

В связи с вышеизложенным, считаю что диссертация Смирнягина Н.С. «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями», соответствует Положению о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 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).

Заведующий Кафедрой туризма
и гостиничного бизнеса Факультета экономики
и бизнеса Финансового университета
доктор экономических наук, профессор



Розанова Татьяна Павловна

Российская Федерация, 125167,
г. Москва, Ленинградский просп., 49/2
Тел. +7-499-270-46-49
E-mail: TPRozanova@fa.ru



Подпись	<i>Розановой Т.П.</i>
ЗАВЕРЯЮ	
Ученый секретарь Ученого совета Финансового университета	
<i>Звезина</i> В.В. Звягинцева	
« 11 » ноября 2024 г.	