

ВІДГУК ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА
на дисертаційну роботу Потапчик Ольги Олександрівни
«Управління якістю послуг житлово-комунального господарства»,
подану на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук
за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним
господарством

Актуальність теми дисертаційної роботи
та її зв'язок з науковими програмами, планами, темами

Актуальність наукових досліджень щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства (ЖКГ) України обумовлена необхідністю розробки та реалізації комплексу невідкладних антикризових заходів через збитковість більшості комунальних підприємств, посилення незадоволеності значної кількості населення країни якістю комунальних послуг, зростання тарифів темпами, які не відповідають рівню якості послуг, що надаються.

Суперечності в системі управління якістю послуг ЖКГ, що виникають через різні погляди на методи та моделі оцінювання процесу обслуговування населення та рівня якості послуг, викликають необхідність систематизації сучасних методів та механізмів щодо вдосконалення аналітичних та оптимізаційних складових управління якістю. Слід відзначити, що ця проблема певний час залишалася поза увагою науковців. Але створення передумов подолання системних кризових явищ в комунальному секторі нагально потребує вдосконалення науково-методичних підходів до оцінки якості послуг, вирішення проблеми ефективного управління якістю процесу їх надання, визначення інструментів, моделей, технологій управління якістю послуг.

У роботі здобувачем зроблено акцент на розробці концептуальних засад управління якістю послуг з урахуванням сучасних інструментів аналізу та моделювання, формування аналітичного інструментарію й вдосконалення механізму управління якістю послуг ЖКГ у поєднанні з діагностикою напрямів поліпшення стану функціонування комунального сектору України.

Практичне значення дослідження підтверджується певним внеском автора у науково-дослідні розробки ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» за темою: «Моделі та методи прийняття рішень в управлінні складними детермінованими системами» (номер державної реєстрації 0113U000640, 2013–2016 рр.); Західнодонбаського інституту економіки і управління Міністерства освіти і науки України за темою: «Методологія регіонального економічного розвитку» (номер державної реєстрації 0102U000369, 2002–2014 рр.); Макіївського економіко-гуманітарного інституту

Міністерства освіти і науки України за темою: «Проблеми моделювання мікроекономічної динаміки післякризового економічного розвитку» (номер державної реєстрації 0111U005924, 2011–2014 рр.)

***Ступінь обґрунтованості наукових положень,
висновків та рекомендацій, сформульованих у дисертації***

Наукові положення, висновки і рекомендації, що сформульовано в дисертації, базуються на критичному розгляді та узагальненні праць провідних вітчизняних і зарубіжних вчених з питань управління якістю послуг, оцінки її рівня в динаміці. Теоретичною і методологічною основою дисертаційної роботи є загальнонаукові методи дослідження, зокрема, застосовано системний, діагностичний та оптимізаційний підходи, що забезпечило комплексне дослідження процесів управління якістю комунальних послуг в сучасних умовах.

В роботі використано значний масив спеціальних методів: еволюційний, логіко-когнітивний та системно-структурний метод, системний підхід, нормативний і синергетичний підходи; економічна діагностика й моніторинг, кластерний аналіз, сценарний підхід, імітаційне моделювання, таблична й графічна інтерпретація емпірико-фактологічної інформації, логічне узагальнення.

Достовірність наукових положень дисертації забезпечено використанням у процесі дослідження даних Державної служби статистики України та її регіональних органів. Інформаційну базу дослідження складають статистичні матеріали органів, нормативно-правові акти, спеціальна довідкова література.

Обґрунтованість викладених в дисертації наукових результатів підтверджується апробацією на наукових семінарах і конференціях, а також впровадженням результатів досліджень у діяльність місцевих органів влади та підприємств комунальної сфери.

Наукова новизна отриманих результатів та їх достовірність

У дисертаційній роботі здійснено постановку і вирішення наукового завдання щодо удосконалення теоретичних і методичних основ управління якістю послуг житлово-комунального господарства на основі синтезу інтегрального та сценарного підходів. Детальний аналіз матеріалу за розділами дозволив виокремити основні наукові результати проведеного дослідження:

отримали розвиток теоретичні уявлення на якість послуг ЖКГ шляхом уточнення понятійно-категоріального апарату за рахунок визначення якості послуг як сукупності специфічних характеристик процесу обслуговування,

обумовлених потребами споживача та завданнями розвитку виробника послуг в умовах відтворювального циклу (с. 27), та якості послуг ЖКГ як сукупності характеристик житлово-комунальних послуг, котрі відображають інтегральну оцінку ступеня задоволення споживача комфортними умовами проживання й перебування в будинках з урахуванням суспільно необхідних витрат щодо їх надання (с. 27), що дозволяє диференціювати інструменти і методи управління якістю послуг ЖКГ (с. 12-27);

розвинуто концептуальні положення системи управління якістю послуг житлово-комунального господарства, що передбачають комплексні дослідження складових механізму управління якістю послуг відповідно до результатів її інтегральної оцінки шляхом конкретизації теоретичного, методологічного, методичного, інструментального та практичного рівнів (с. 54-69);

запропоновано науково-методичний підхід до діагностики напрямів підвищення ефективності управління якістю послуг житлово-комунального господарства, який синтезує взаємозв'язок управлінської, фінансово-економічної та ресурсно-інноваційної чинників якості в сфері ЖКГ (с. 72-86) та створює підґрунтя для зміни моделі тарифного регулювання в галузі (89-95);

розроблено науково-методичний підхід щодо інтегральної оцінки якості послуг житлово-комунального господарства, який базується на системі індивідуальних показників за функціональними складовими процесу обслуговування та дозволяє здійснювати оперативний контроль за зміною рівня якості комунальних послуг і коригування відповідних управлінських впливів на рівні місцевої влади та відповідно комунальних підприємств (с. 108-127);

удосконалено оптимізаційний підхід до моделювання рівня якості послуг ЖКГ шляхом оцінки ефективності рівня обслуговування, нормативного рівня якості робіт, ефективності управління та фінансової стійкості суб'єктів сектору, що створює основу для вдосконалення системи управлінських та економічних засобів впливу на рівень якості послуг житлово-комунального господарства (с. 150-163);

сформовано механізм управління якістю послуг шляхом виділення сценарного, інтегрального та організаційного-економічного блоків, використання програмно-цільового підходу до управління розвитком ЖКГ (с. 135-136), систематизації принципів управління якістю послуг (с. 140), що надає можливість вдосконалення процесів розробки та реалізації цільових програм на рівні держави та місцевої влади з урахуванням існуючої системи інституціонального забезпечення контролю рівня якості послуг ЖКГ (с. 141-163);

запропоновано аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства за

рахунок використання сценарного аналізу важелів управління якістю послуг ЖКГ у відповідності до адаптаційно-традиційної та комплексно-інвестиційної стратегій, що дозволить підвищити ефективність управління якістю послуг з урахуванням пріоритетності завдань інвестиційного забезпечення сфери ЖКГ (с. 164-175).

Теоретичне та практичне значення роботи, використання результатів дослідження

Теоретичне значення роботи полягає у збагаченні теорії управління якістю концептуальними засадами управління якістю послуг в сфері житлово-комунального господарства.

Практичні результати, отримані в дисертації, впроваджено у діяльність Головного управління житлово-комунального господарства Севастопольської міської державної адміністрації при впровадженні системи моніторингу якості послуг ЖКГ (довідка від 05.12.2012 № 10/45-29) та Управління міського житлово-комунального господарства Макіївської міської ради при розробці системи програмно-цілевих заходів щодо реформування житлово-комунального господарства міста (довідка від 18.11.2013 № 12/06-3). Розроблене автором аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства за рахунок використання сценарного аналізу важелів управління якістю послуг ЖКГ апробовано на ДОКП «ДТКЕ» ВО «Краматорськтепломережа» (довідка від 18.11.2014 № 12/11-3).

Теоретичні результати дослідження використовуються в навчальному процесі Красноармійського індустріального інституту ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» при викладанні дисциплін «Менеджмент», «Управління якістю» (система теоретичних положень забезпечення управління якістю), «Економічний аналіз», «Регіональна економіка» (методичний підхід до управління інноваційною складовою забезпечення якості послуг) (довідка від 02.04.2015 № 21/1-04).

Публікації основних результатів дослідження та відповідність дисертації чинним вимогам

За результатами дослідження опубліковано 14 наукових праць, зокрема: розділи у двох колективних монографіях, сім публікацій у наукових фахових виданнях (у тому числі одна публікація у виданні, включеному до міжнародної наукометричної бази, одна публікація – у зарубіжному виданні), п'ять тез

матеріалів конференцій. Загальний обсяг публікацій становить 5,84, ум.-друк. арк., з яких особисто автору належить 5,15 ум.-друк. арк.

Внесок автора у роботи, які опубліковано у співавторстві, належним чином конкретизовано в авторефераті у переліку опублікованих за темою дисертації праць.

Тема дисертації та її зміст відповідає паспорту спеціальності 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Дисертаційна робота написана професійним науковим стилем, логічно побудована та характеризується цілісністю і завершеністю. Дослідження автора носить як концептуальний, так і прикладний характер. На концептуальному рівні вирішено наукове завдання щодо удосконалення концептуальних засад управління якістю послуг на основі узагальнення теорії управління якістю та методології оцінки рівня якості послуг, розробки діагностичного інструментарію й управлінських технологій щодо удосконалення управління якістю послуг житлово-комунального господарства.

Прикладний аспект тісно пов'язаний з теоретичним, значну увагу приділено впровадженню результатів дослідження у діяльність як державних органів, так і комунальних підприємств.

Оцінка ідентичності змісту автореферату й основних положень дисертації

Автореферат в цілому відображає зміст дисертаційної роботи та її висновки. В авторефераті достатньою мірою розкрито основні наукові результати, які одержано в процесі дослідження, ступінь новизни розробок, висновки та рекомендації дисертаційної роботи.

Автореферат оформлено згідно з вимогами, що висуваються до дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук.

Дискусійні положення та зауваження до роботи

За позитивної в цілому оцінки дисертаційної роботи, вона містить окремі дискусійні моменти, а саме:

1. Сформована автором систематизація видових проявів якості (рис. 1.1, с. 35) акцентує увагу на розмаїтті та протиріччях в системі існуючих категорій якості, їх об'єктивних властивостях. Проте, слід зазначити, що для дослідження управлінських аспектів категорії якості послуг було б доречно не систематизувати видові прояви, а використати власне системний підхід, і це б дозволило швидше реалізувати авторський діагностичний інструментарій оцінки якості послуг в житлово-комунальній сфері.

2. На сьогодні суттєвого значення для розвитку управлінських та організаційно-економічних механізмів функціонування сфери ЖКГ набуває всебічний аналіз його сучасних складових. В роботі значна частина присвячена функціям, етапам, елементам процесу управління (пп. 1.2, с. 37-53). Однак, поза увагою автора залишилися дуже важливі з них, зокрема – джерела підвищення якості послуг, протиріччя в системі державного регулювання сфери ЖКГ, специфічні умови реалізації стратегічних та тактичних рішень тощо.

3. Для оцінки рівня якості послуг дисертант пропонує підхід, який базується на визначенні наступних складових: господарська підсистема (показник ефективності обслуговування та показник якості роботи житлово-комунального господарства), фінансова підсистема (показник фінансової стійкості) та управлінська підсистема (показник ефективності системи управління) (п. 2.3, с. 123, рис. 2.26). Але тут бракує конкретизації критеріїв, за якими виділялися означені складові, чіткої ієрархії чинників мезо- та макрорівня, урахування яких дозволило б суттєво покращити аналітичне забезпечення, а також оцінювати негативний вплив кризових явищ на стійкість системи ЖКГ.

4. Для обґрунтування управлінських рішень за можливими варіантами стану узагальнюючих показників якості послуг автором розроблено різні сценарії (с. 169, табл. 3.14 та с. 171, табл. 3.15). На нашу думку, для забезпечення практичної можливості впровадження розроблених варіантів та стратегій доцільно було б позиціонувати відповідні рішення як для місцевого, так і національного рівнів функціонування сфери ЖКГ.

5. Аналіз змісту дисертаційного дослідження дозволяє дійти висновку, що оцінку якості послуг ЖКГ здобувач проводив двома методами: в розділі 2 – за інтегральним показником якості послуг (с. 114-127, рис. 2.26), визначеним на підставі оцінки індивідуальних та групових показників та в розділі 3 – використовуючи елементи імітаційного моделювання (с. 150-163). Але оскільки вони вирішують хоча й тотожні, але все ж різні завдання щодо оцінки рівня якості послуг, виникає питання щодо доцільності їх одночасного використання та можливості співставлення отриманих результатів, що потребує авторського пояснення.

6. У процесі формування аналітичного забезпечення системи управління якістю послуг та елементів оптимізаційної складової концептуальних засад (с. 68, рис. 1.1), в роботі використовувався метод системної динаміки як власне найбільш прийнятний інструментарій для таких завдань. Водночас, оскільки, критичний аналіз існуючого модельного інструментарію оцінки якості послуг в роботі не проводився, обґрунтування авторського вибору, по-перше, було б не зайвим, а, по-друге, дозволило б використати на практиці рекомендації щодо визначення відмінностей у рівні якості послуг.

Разом з тим, наявність вищезазначених зауважень не змінює сутності основних положень дисертаційної роботи, яка має високий науковий рівень, містить вагомі результати і в комплексі вирішує важливе науково-господарське завдання щодо розробки теоретико-методичних основ системи управління якістю послуг житлово-комунального господарства України.

Загальна оцінка дисертаційної роботи та її відповідності чинним вимогам

Дисертаційне дослідження за змістом, рівнем теоретичної обґрунтованості та практичної спрямованості висновків і розробок відповідає необхідним вимогам, воно є самостійною, завершеною науковою працею, в якій автором обґрунтовано та винесено для прилюдного захисту наукові положення щодо вирішення наукового завдання – покращення існуючої системи управління якістю послуг галузі житлово-комунального господарства.

Актуальність теми дисертаційної роботи «Управління якістю послуг житлово-комунального господарства України», наукова новизна сформульованих та обґрунтованих в ній положень, висновків і рекомендацій, їх достовірність, наукова і практична значущість відповідають вимогам пп. 9, 11, 12 та 13 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 567 та слугують необхідною підставою до висновку офіційного опонента щодо присудження Потапчик Ользі Олександрівні наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Директор Північно-Східного
наукового центру НАН і МОН України,
доктор економічних наук, професор



П.Т. Бубенко