

## ВІДГУК

**офіційного опонента на дисертаційну роботу Потапчик Ольги  
Олександрівни на тему: «Управління якістю послуг житлово-  
комунального господарства України», яку подано на здобуття наукового  
ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка  
та управління національним господарством**

**Актуальність теми дисертації.** За своєю суттю житлово-комунальне господарство (ЖКГ) України представляє собою своєрідний спеціалізований «зріз» діяльності багатьох галузей національного господарства, організацій, установ та органів управління. Сьогодні основними проблемами галузі є критичний стан основних засобів, недосконала тарифна політика, хронічна збитковість підприємств ЖКГ, недосконалість системи управління житлом та підприємствами ЖКГ і системи регулювання природних монополій в цілому, низька ефективність роботи підприємств ЖКГ, нестача власних і бюджетних фінансових ресурсів, відсутність дієвого механізму залучення позабюджетних коштів, значні втрати води і теплової енергії. Поточний стан галузі у сукупності з недосконалістю системи соціального захисту населення у сфері надання житлово-комунальних послуг і неузгодженістю норм законодавства щодо регулювання взаємовідносин споживачів і виробників/виконавців ЖКП обумовлюють вкрай незадовільну якість послуг, що надаються споживачам підприємствами житлово-комунальної сфери.

Необхідність вдосконалення системи управління житлово-комунальним господарством України за принципом забезпечення підвищення якості послуг ЖКГ викликає потребу у вирішенні важливого науково-практичного завдання щодо теоретичного обґрунтування, розвитку аналітичного і методичного забезпечення та організаційних засад удосконалення управління якістю послуг

ЖКГ України, що зумовлює актуальність теми дисертаційної роботи Потапчик Ольги Олександрівни.

Зв'язок теми дисертації з науковою тематикою ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» МОН України (тема «Моделі та методи прийняття рішень в управлінні складними детермінованими системами», номер держреєстрації 0113U000640), Західнодонбаського інституту економіки і управління МОН України (тема «Методологія регіонального економічного розвитку», номер держреєстрації 0102U000369), Макіївського економіко-гуманітарного інституту МОН України (тема «Проблеми моделювання мікроекономічної динаміки після кризового економічного розвитку», номер держреєстрації 0111U005924) підтверджує актуальність і своєчасність теми дисертації для економіки України.

**Ступінь обґрунтованості та достовірності наукових положень.**

Дисертація Потапчик Ольги Олександрівни, характеризується науково коректним використанням сукупності загальнонаукових і специфічних методів дослідження, зокрема: аналізу і синтезу, логічного узагальнення, кластерного аналізу, сценарного й імітаційного моделювання, економічної діагностики й моніторингу, статистичного групування, що забезпечило отриманим теоретичним і практичним результатам високий рівень обґрунтованості й достовірності. У якості інформаційної бази дисертаційного дослідження виступали статистичні дані, первинна техніко-економічна й аналітична інформація комунальних підприємств, нормативно-правові акти України, матеріали власних досліджень автора.

Обґрунтованість і достовірність сформульованих автором наукових положень і практичних рекомендацій додатково підтверджується їх впровадженням у практичну діяльність Управління міського житлово-комунального господарства Макіївської міської ради та Головного управління житлово-комунального господарства Севастопольської міської державної адміністрації, що підтверджено довідками, представленими у матеріалах дисертації.



До найбільш вагомих результатів, отриманих у дисертації, слід віднести:

- визначення структури завдань управління якістю послуг житлово-комунальних підприємств у відповідності до стандартів ІСО 9000 (с. 35);
- систематизацію функцій, завдань і структури інвестиційної діяльності об'єктів ЖКГ на рівні міста (с. 48-52);
- розробку концептуальної моделі регулювання тарифів ЖКГ (с. 87);
- теоретико-методичний підхід до визначення стану управління якістю житлово-комунальних послуг (с. 106);
- методичні положення удосконалення процесу прийняття рішень щодо підвищення якості послуг за функціональними елементами (с. 112).

**Ступінь наукової новизни отриманих результатів.** У першому розділі дисертації сформульовано авторське визначення понять «якість послуг» і «якість послуг ЖКГ», що дозволило *розвинути* теоретичні погляди на якість послуг в діяльності суб'єктів ЖКГ як об'єкт управління (с. 30, 35). Автором розкрито зміст управління якістю послуг ЖКГ і систематизовано види управлінського впливу відповідно до встановлених критеріїв якості послуг (с. 43-46, 49), на основі чого *вперше* обґрунтовані концептуальні положення управління якістю послуг житлово-комунального господарства (с. 66) за результатами її інтегральної оцінки і комплексної діагностики стану аналітичної, оптимізаційної і коригуючої складових управлінського механізму.

У межах запропонованих концептуальних положень в роботі, на основі діагностики стану житлово-комунального господарства України з метою визначення перспективних напрямів управління якістю послуг у сфері ЖКГ у роботі *удосконалено* методичний підхід до моделювання рівня якості послуг за ключовими показниками ефективності обслуговування, нормативної якості роботи, фінансової стійкості, ефективності структури управління (с. 86-92). Автором *удосконалено* науково-методичний підхід до оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства за допомогою інтегрального показника за функціональними складовими процесу обслуговування (с. 109-124).



На основі систематизації принципів управління якістю послуг, зокрема – у системі ЖКГ (с. 132-134), автором обґрунтовано застосування програмно-цільового підходу до управління розвитком ЖКГ (с. 136-138), що надало можливість *розвинути* механізм управління якістю послуг з виділенням у його структурі сценарного, інтегрального та організаційного-економічного блоків (с. 139-140). Для ефективної реалізації механізму в роботі *удосконалено* методичний підхід до управління якістю послуг житлово-комунального господарства з використанням інтегральної оцінки якості, поєднання аналітичних процедур та засобів сценарного й імітаційного моделювання (с. 149-160). Застосування сценарно-імітаційного підходу дозволило автору *розвинути* аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг ЖКГ і оптимального сценарію її реалізації (с. 161).

**Значення отриманих в дисертації результатів для науки та господарчого комплексу.**

Наукове значення результатів дисертації Потапчик Ольги Олександрівни полягає у розвитку теоретичних положень управління якістю послуг житлово-комунального господарства і методів, інструментів та підходів до удосконалення діагностичних, аналітичних, управлінських процесів і процедур у сфері управління якістю послуг житлово-комунального господарства України.

Практичне значення результатів дослідження полягає в тому, що розроблені О.О. Потапчик рекомендації можуть бути використані як галузевими органами управління у процесі формування і реалізації програм розвитку ЖКГ з орієнтацією на підвищення якості послуг, так і окремими суб'єктами господарювання сфери ЖКГ з метою підвищення ефективності господарської діяльності. Практична значущість результатів дисертації підтверджується їх впровадженням у діяльність житлово-комунальних підрозділів місцевих органів влади і управління і в навчальний процес у вищій школі.

**Оцінка повноти викладення дослідження в опублікованих роботах та авторефераті.** За результатами дослідження автором опубліковано 14 наукових



праць, серед яких дві колективні монографії, шість публікацій у наукових фахових виданнях України і одна – у зарубіжному виданні, 5 публікацій у матеріалах наукових конференцій. Отримані в дисертації наукові і практичні результати одержали достатньо повне висвітлення у наукових публікаціях автора.

Зміст автореферату відображає основні положення дисертації. Його текст, який подано у відповідності до структури роботи, розкриває основні положення дисертації, її наукову новизну та практичну значущість. Текст автореферату не містить інформації, яка не розглянута в роботі.

Стиль дисертації характеризується логічністю, послідовністю, конкретністю і високим науковим рівнем. Мова дисертації є науковою і чіткою.

**Дискусійні положення та зауваження до роботи.** В цілому погоджуючись з результатами, висновками і пропозиціями автора і відзначаючи високий рівень їх обґрунтованості і достовірності, за змістом роботи слід висловити кілька зауважень.

1. На рис. 1.2 дисертації (с. 34) і на рис. 1 автореферату автором узагальнено і систематизовано видові прояви якості в економічних дослідженнях і процесах. Було б доцільним представити в роботі саме видові прояви якості послуг ЖКГ, що дозволило б краще зрозуміти зв'язок між ними і принципами управління якістю послуг у сфері ЖКГ та механізмом їх реалізації.

2. Неможна погодитися з тезою автора про те, що «якість послуги як динамічна економічна категорія в умовах відтворювального циклу проявляється через основні управлінські функції» (с. 45, 46). Через управлінські функції може проявлятися якість процесу, системи, об'єкта управління, у певному розумінні – якість лише управлінських послуг.

3. Рівень розвитку конкурентного середовища у галузі є одним з найпотужніших чинників зростання якості продукції і послуг. На жаль, у представленій роботі не отримали достатньої уваги існуючі концепції і механізми підвищення якості послуг ЖКГ України на основі підвищення рівня конкуренції у галузі.



4. Не викликає сумніву необхідність удосконалення тарифного регулювання надання послуг у сфері ЖКГ, однак автору слід було б докладніше розкрити зв'язок розглянутих в роботі моделей тарифного регулювання (с. 86-92) з підвищенням якості послуг ЖКГ.

5. На рис. 2.18 (с. 104) наведено матрицю «Ремонтне обслуговування – Енергозбереження», побудовану на прикладі комунальних підприємств м. Макіївка з використанням методу кластеризації. Однак залишилося незрозумілим, яким чином отримані результати у подальшому враховувалися у процесі розвитку механізму підвищення якості послуг ЖКГ, зокрема, які методи стимулювання до впровадження комунальними підприємствами заходів з енергозбереження можуть бути рекомендовані, як диференціювати їх за рівнем якості обслуговування, які структури і за рахунок яких коштів мають виконувати подібні дослідження тощо.

6. Автором запропоновано концептуальну модель реалізації концесійної схеми інвестування підвищення рівня якості послуг ЖКГ (рис. 3.4, с. 46), однак в роботі не розкрито можливість її реалізації в існуючому правовому полі і напрями його розвитку.

Разом з тим, слід зауважити, що зазначені недоліки стосуються окремих положень роботи і не зменшують її загальної наукової та практичної цінності.

**Загальний висновок по дисертаційній роботі.** Дисертаційна робота Потапчик Ольги Олександрівни на тему: «Управління якістю послуг житлово-комунального господарства України» представляє собою повне і завершене дослідження, у якому вирішено важливе науково-практичне завдання з обґрунтування теоретико-методичних засад та розробки науково-практичних рекомендацій щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства України, що є актуальним на сучасному етапі розвитку економіки країни. Положення дисертаційної роботи містять наукову новизну і мають практичну цінність. Тема та зміст дисертації відповідають паспорту спеціальності 08.00.03 і вимогам п. 9, 11, 12, 13 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового

співробітника», затвердженого Постановою КМ України від 24.07.2013 р. № 567, а її автор – Потапчик Ольга Олександрівна – заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

*Офіційний опонент:*

К.е.н., ст. викладач кафедри обліку,  
аудиту і економічного аналізу  
Буковинського державного  
фінансово-економічного університету



Н.В.Кудлаєва