

В Диссертационный совет ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте
Российской Федерации»

119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

официального оппонента, Косенко Оксаны Юрьевны - члена диссертационного совета Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации на диссертацию Москалевой Натальи Борисовны «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта», представленной на соискание учёной степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. — «Региональная и отраслевая экономика»

Актуальность темы диссертационного исследования. Повышение качества социальных услуг населению — всегда актуально. В равной мере актуально повышать уровень качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта. Особенно справедливо такое утверждение к социальным услугам с использованием автотранспорта, которые в течение продолжительного времени имеют невысокий уровень качества. В качестве одного из аргументов могут служить данные, изложенные в диссертации об упущениях и недостатках в предоставлении своевременной и полноценной медицинской помощи, включая медпомощь, оказываемую с использованием мобильных медицинских комплексов и скорой медицинской помощи жителям малочисленных, отдаленных и труднодоступных сельских поселений. Данные Росстата гласят: если в 2001 году численность жителей в сельских населенных пунктах страны составляла 39,2 млн. человек, то в 2020 году она равнялась 37,2 млн. человек. Сокращение числа жителей за указанный период на 2 млн. человек произошло по нескольким причинам, но одной из них является невысокий

уровень качества медицинской помощи, особенно жителям малочисленных, отдаленных, труднодоступных сельских населенных пунктов (стр. 279-280).

Показатели качества всех без исключения социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, зависят от квалификации водителей, управляющих не только автомобилями, участвующими в оказании услуг, но и от квалификации всех других водителей-участников дорожного движения. По данным Стратегии безопасности дорожного движения в Российской Федерации на 2018-2024 годы, на которые есть ссылка в рецензируемой диссертации, в России более 85 процентов дорожно-транспортных происшествий (ДТП) происходит по причине нарушения правил дорожного движения (ПДД) водителями транспортных средств. На долю таких происшествий приходится более 80 процентов погибших и более 90 процентов раненых. Однако наказания неадекватных водителей даже за грубые нарушения ПДД пока не дают желаемых результатов (стр. 6 - 7), в том числе и во влиянии на рост качества социальных услуг населению с использованием автотранспорта. Именно поэтому автором диссертации одним из направлений исследования выбраны методические подходы к росту качества социальных услуг населению путем повышения квалификации водителей (глава 4, стр. 218-278), что является убедительным аргументом актуальности выбранной темы исследования. Существенным аргументом актуальности темы исследования является такое направление исследования, как социальная услуга – автоперевозки туристов (трансфер, автобусные экскурсии, перевозки на дальние расстояния – свыше 500 км). Выбор автором диссертации данного направления исследования обусловлен тем, что на практике имеет место самоустранение многих туроператоров, турагентов от мониторинга автоперевозчиков в части обеспечения качества перевозки туристов, и в первую очередь обеспечения их безопасности в процессе поездки. Такие туроператоры и турагенты неправомерно перекладывают всю ответственность за качество перевозки туристов на автоперевозчиков, используя в качестве базы для подобного подхода положения Федерального закона Российской Федерации от 10 декабря 1996 г. №

196-ФЗ «О безопасности дорожного движения». Однако это никак не снимает ответственности с туроператора (турагентов) за качество туристского продукта в целом, а также всех услуг, входящих в туристский продукт, включая перевозку на автомобильном транспорте. Согласно Федеральному закону от 2 марта 2016 г. № 49-ФЗ, статья 9, «Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком...

...По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги». (стр. 6, 163-164).

Обоснованность и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, предоставленных в диссертационном исследовании. Обоснованность и достоверность выводов, научных положений, рекомендаций, выносимых на защиту Москалевой Н.Б. подтверждается как использованием принятых в современной экономической науке теоретических положений и методов анализа, а также результатов исследований ведущих российских и зарубежных ученых в сфере социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автомобильного транспорта. Обоснованность и достоверность результатов исследования подтверждается также публикациями автора в известных рецензируемых журналах и выступлениями на многих научно-практических конференциях, соответствующих теме диссертационного исследования. По проблемам, исследованным в диссертации, опубликовано 41 научная работа: 2 монографии; 17 научных статей, опубликованных в научных изданиях, входящих в официальный список ВАК; 6 научных статей – в изданиях, входящих в международные научные базы SCORPUS и Web of Science и в перечне изданий, утвержденном Ученым советом Академии РАНХиГС; 12 научных работ, опубликованных по результатам научных конференций, в том

числе международных конференций и т.д. Теоретические и методологические результаты исследования нашли применение в практической деятельности исполнительных органов государственной власти, муниципального унитарного предприятия, акционерного общества, медицинского учреждения, что подтверждает и обоснованность, и достоверность диссертационного исследования, выполненного Москалевой Н.Б.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций. Изучение текста диссертации Москалевой Н.Б. позволяет констатировать, что в ней содержатся новые научные положения, выводы и рекомендации, обеспечивающие прирост научного понимания проблемы, исследуемой в диссертации. Исследование соответствует современным тенденциям в изучении процессов управления повышением качества социальных услуг населению, предоставляемых с использованием автомобильного транспорта. Автором диссертационного исследования выполнен комплекс разработок, обладающих научной новизной и имеющих практическое значение в процессах роста качества социальных услуг населению с использованием автотранспорта, имеющих в период исследования невысокие показатели качества. Из выполненных Москалевой Н.Б. научно-практических разработок следует выделить следующие:

1) Разработана методология всестороннего, глубокого исследования качества социальных услуг населению, предоставляемых с использованием автомобильного транспорта, заключающихся в определении принципов и подходов в проведении исследования, а также в выборе различных научных методов анализа качества исследуемых социальных услуг. Для выделения ключевых показателей качества услуг и наиболее значимых факторов воздействия на уровень качества, а также с целью определения весомости показателей качества и факторов влияния применен принцип Парето в сочетании с системой KPI (key performance indicators – ключевых индикаторов исполнения). Составной частью методологии являются разработки автора диссертации в виде концепции, методик, принципов и методов, предназначенных для более

глубокого изучения каждой исследуемой социальной услуги и получения научно обоснованных, достоверных результатов. В методологической базе исследования, сформированной и объединенной автором можно выделить следующие компоненты:

- Метод системного анализа, при котором исследуемая социальная услуга, предоставляемая с использованием автотранспорта, рассматривается как единая целостная система, состоящая из элементов, тесно взаимосвязанных между собой (стр. 69);
- Метод практического визуального наблюдения и обобщений (стр. 71), который применялся автором, например, в процессе практической оценки состояния автомобильных дорог и придорожного сервиса с целью подтверждения научных выводов о состоянии оснащения автомобильных дорог объектами дорожного сервиса (на примере федеральной трассы М-4 «Дон» - стр. 397-402). Этот же метод рекомендован туроператорам и турагентам при контроле их представителем соблюдения скорости движения водителем автобуса при перевозке туристов (параграф 4.3, стр. 264);
- Система KPI (key performance indicators – ключевых индикаторов исполнения), с применением которой автором диссертации оценивалась весомость ключевых показателей качества по каждой исследованной социальной услуге – с предварительным выделением наиболее важных показателей качества с помощью принципа Парето (например, таблица 1.5 в параграфе 1.3, стр. 80; таблица 2.2 в параграфе 1.9, стр. 110; таблица 5.1 в параграфе 5.2, стр. 285 и др.);
- Апостериорный анализ – это анализ на основании опыта, имеющихся данных, использовался автором очень часто. Например, апостериорный анализ применялся при разработке алгоритма оптимального выбора автоперевозчика туроператором, турагентом по выработанным автором диссертации показателям (критериям) для оценки качества услуг, оказываемых автотранспортным предприятием (параграф 3.1, стр. 162-170). Он же применялся при оценке уровня качества услуги «Социальное такси» в субъекте Российской Федерации по разработанным показателям – с применением Перечня вопросов по развитию

службы «Социальное такси», адресованных руководителям Департаментов социальной защиты населения субъектов Российской Федерации (Приложение 2 к диссертации – стр. 478). Результаты анализа изложены в Приложении 3 к диссертации (стр. 479-503).

2) Разработан научный метод оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика туристов туроператорами, турагентами по выработанным автором показателям (критериям) – пункт 6 научной новизны (стр. 20). Метод прошел практическую проверку и внедрен одним из туроператоров (стр. 32). Кроме того, как отмечено в пункте 6 научной новизны, автором сформирован набор требований, подлежащих включению в договор между туроператором (турагентом) и автоперевозчиком туристов с целью мониторинга качества перевозки туристов. Все эти требования подробно изложены в параграфе 3.2.1 диссертации, и содержание требований как рекомендаций для использования туроператором (турагентством) обладает элементами научной новизны.

3) Придавая важное значение социальной услуге населению, предоставляемой с использованием автотранспорта, - автоперевозке туристов, а также учитывая необходимость в повышении качества данной социальной услуги, автором диссертации разработаны методические рекомендации по подготовке турфирмы, автоперевозчика, туристов к дальней поездке и качества обслуживания туристов в процессе дальней поездки (пункт 7 подраздела «Научная новизна результатов исследования», стр. 21). В этом же пункте 7 указана еще одна научно-практическая разработка, позволяющая обеспечить качество, безопасность перевозки туристов – методические рекомендации по обеспечению качества перевозки туристов в экстремальных погодных условиях. Содержание двух указанных методических рекомендаций, порядок действия перед поездкой и в процессе поездки автоперевозчика (водителя), представителя турфирмы и туристов подробно изложены в параграфе 3.3 диссертации (стр. 195-215), которые убеждают в научной новизне методических рекомендаций.

4) Как подчеркнуто в пункте 9 подраздела «Научная новизна результатов исследования» Введения в процессе диссертационного

исследования выработан и научно обоснован обязательный минимум ключевых индикаторов, позволяющих всесторонне характеризовать уровень качества оказания медицинской помощи населению с использованием автотранспорта: доступность, своевременность, полноценность, результативность, удовлетворенность населения. Аргументирована нецелесообразность использования большого количества действующих индикаторов, что создает значительные трудности, при оценке качества медицинской помощи (стр. 21-22). Характеристика каждого из пяти показателей качества медицинской помощи подробно представлена в параграфе 5.2 диссертации (стр. 284-303). При этом акцент сделан на том, что исследуется социальная услуга – медицинская помощь жителям отдаленных, труднодоступных и малочисленных сельских поселений, а также населению, работающему или отдыхающему в труднодоступных местах либо попавшему в дорожно-транспортные происшествия (ДТП) на безлюдных автомобильных дорогах. Пять ключевых индикаторов качества сведены в таблицу 5.1 (стр. 285) с указанием весомости каждого показателя. Весомость определялась автором экспертным путем с использованием системы КРІ, которая уже упоминалась в отзыве. Для полноценного определения каждого из ключевых показателей качества имеется возможность использовать индикаторы второго уровня (соиндикаторы), которые перечислены в таблицах 5.2 (стр. 286), 5.3 (стр. 293), 5.4 (стр. 300), 5.5 (стр. 302). Научная новизна ключевых индикаторов качества медицинской помощи и их соиндикаторов не вызывает сомнения. Аналогичное утверждение вполне справедливо и правомерно для всех других научных разработок автора.

Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования. *Теоретическая значимость* исследования подтверждена автором диссертации в одноименном подразделе десятью весомыми аргументами (стр. 24-27). Вот лишь несколько из них:

1. Выявлены, обоснованы и систематизированы основные причины низкого качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, включенных в перечень исследуемых социальных услуг.

2. Установлены впервые в целом по Российской Федерации закономерность нестабильного развития службы «Социальное такси» и даже ее полное отсутствие в некоторых субъектах РФ, особенно в отдаленных сельских населенных пунктах – с низким процентом охвата, 16%, инвалидов и других маломобильных групп населения в среднем по стране, что подтверждает неполное выполнение государственной программы «Доступная среда».

3. Выдвинута и подтверждена аргументами концепция автора о применении эффективного научно-практического метода одновременной реализации нескольких дорожных, строительных проектов на условиях государственно-частного партнерства (ГЧП) или муниципально-частного партнерства (МЧП) с разным уровнем инвестиционной привлекательности при строительстве, ремонте автодорог местного и межмуниципального значения, объектов дорожного сервиса, путепроводов через железнодорожные пути, других социально значимых объектов.

4. Обоснована необходимость использования способа предупредительных действий автоперевозчиков путем параллельного мониторинга физического состояния водителей наряду с медицинским осмотром с целью повышения качества предрейсовых медицинских осмотров и для исключения управления автомобилем во временно нездоровом физическом состоянии, снижения риска возникновения ДТП.

5. Сформулировано предложение о повышении качества социальных услуг, исследуемых в диссертации, путем введения медицинского освидетельствования великовозрастных водителей (старше 75 лет) через каждые 2 года вместо нынешних 10 лет (при замене водительского удостоверения) с целью снижения опасности возникновения отрицательных последствий в результате ДТП.

Практическая значимость диссертационного исследования, его научных результатов заключается в повышении качества соответствующих видов социальных услуг с использованием автотранспорта при реализации предложений автора. Примеры практической значимости результатов

диссертационного исследования изложены в том же подразделе Введение, что и теоретическая значимость (стр. 27-28).

Замечания по отдельным изложениям текста диссертации.

При подробном изучении диссертационной работы Москалевой Н.Б. выявлены некоторые несущественные замечания, неточности, ошибки, не влияющие на уровень качества результатов исследования:

1. В диссертации, одним из ключевых факторов влияния на качество оказания социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, выделяется уровень квалификации водителя, оказывающего услугу. Не лишним было бы конкретизировать, каким квалификационным требованиям должен соответствовать водитель.

2. В пункте 6 научной новизны указана одна из научно-практических разработок автора – алгоритм оптимального поиска и выбора туроператорами, турагентами автоперевозчика туристов по разработанным в диссертации показателям (критериям), являющимися четкими и полезными рекомендациями, руководством к действиям. Подтверждая научную новизну данной разработки, уместно отметить, что научная новизна воспринимается более доходчиво, если бы в пункте 6 научной новизны был кратко изложен перечень разработанных показателей (критериев). С другой стороны, всякое дополнение текста приводит к увеличению количества листов, что для рецензируемой диссертации нежелательно и даже противопоказано, поэтому лучше всего, чтобы автор диссертации воспринимала изложенное мной как вопрос в процессе защиты, на который желательно получить ответ.

3. В параграфе 1.2, стр. 72, ошибочно вместо термина «социальные услуги» применен термин «УСНН». Такая же ошибка дважды допущена в Выводах по главе 2, стр. 161. В исправлении особой необходимости нет, поскольку из текста ясно, что речь идет о «социальных услугах».

Изложенные замечания не носят принципиального характера, касаются лишь частных вопросов и не снижают положительной оценки проделанной диссертационной работы.

Достоинством работы является доведение теоретических разработок до конкретных апробаций и практических предложений.

Заключение: Диссертация Москалевой Натальи Борисовны «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта», является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, имеющей важное значение для развития экономической науки и практики, что соответствует требованиям Порядка присуждения ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, утвержденного приказом ректора ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 20 сентября 2019 года № 02-1049, а Москалева Наталья Борисовна заслуживает присуждения ей ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. — «Региональная и отраслевая экономика».

Официальный оппонент,
член диссертационного совета РАНХиГС,
доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры инноватики,
маркетинга и рекламы ФГБОУ ВО
«Пятигорский государственный университет»

 О.Ю. Косенко

Почтовый адрес: 357532, г. Пятигорск, Ставропольский край, пр. Калинина, 9
Телефон: + 7 (909) 772 2973
Электронная почта: kosenko_oksana@mail.ru



Косенко О.Ю. ... заверяю
наименование должности и фамилию, имя, отчество
А.В. Кленин
ФГБОУ ВО «ПЯТИГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
20... г.