

**Заключение диссертационного совета Д 01.004.01 на базе
Государственной организации высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»
Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики
по диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук**

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета Д 01.004.01 от 27.02.2018 г. № 2

О ПРИСУЖДЕНИИ

Гончаровой Татьяне Валериановне,
ученой степени кандидата экономических наук

Диссертация «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) принята к защите «20» декабря 2017 г. (протокол № 21) диссертационным советом Д 01.004.01 на базе Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики, 283050, г. Донецк, ул. Щорса, 31, Приказ Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики № 630 от 01.10.2015 г.

Соискатель Гончарова Татьяна Валериановна 1963 года рождения.

В 1984 году окончила Донецкий институт советской торговли по специальности «Товароведение и организация торговли продовольственных товаров» и получила квалификацию «товаровед высшей квалификации». В 2009 году окончила Донецкий национальный технический университет по специальности «Государственная служба» и получила квалификацию магистра государственного управления.

Работает старшим преподавателем кафедры товароведения и экспертизы продовольственных товаров Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

Диссертация выполнена на кафедре товароведения и экспертизы продовольственных товаров Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Малыгина Валентина Дмитриевна, ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», заведующая кафедрой товароведения и экспертизы продовольственных товаров.

Официальные оппоненты:

1. Припотень Владимир Юрьевич, доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донбасский государственный технический университет»;

2. Пушкарева Наталья Александровна, кандидат наук по государственному управлению, доцент, доцент кафедры менеджмента строительных организаций Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»

дали положительные отзывы о диссертации.

Ведущая организация Государственное образовательное учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» в своем положительном заключении, подписанном доктором экономических наук, доцентом, заведующей кафедрой маркетинга и логистики Барышниковой Лелей Петровной, и утвержденном доктором экономических наук, доцентом, ректором Костровец Ларисой Борисовной, указала, что диссертация представляет собой завершенную научно-исследовательскую работу на актуальную тему, имеющей важное значение

для экономической науки и практики; автореферат соответствует содержанию диссертации; научные работы, опубликованные автором по теме диссертационной работы, в полном объеме отражают положения, выводы и рекомендации, которые являются результатом проведенного исследования; диссертация отвечает требованиям п. 2.2 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Гончарова Татьяна Валериановна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: маркетинг)

Соискатель имеет 23 научные работы, в том числе по теме диссертации Основные положения диссертационной работы изложены в 23 научных публикациях, из которых: 5 статей в научных изданиях (3,0 п.л.), 1 статья в издании, которое включено в международные наукометрические базы (0,8 п.л.), 7 статей в публикациях других изданий (1,8 п.л.), 10 тезисов докладов объемом (2,3 п.л.). Общий объем публикаций диссертанта составляет 7,9 п.л.

Наиболее значимыми научными работами по теме диссертации являются:

1. Гончарова, Т. В. Місце геоінформаційних систем у задоволенні потреб територіальних громад / Т. В. Гончарова // Менеджер. Вісник ДонДУУ. - 2013. – № 1 (63). – С. 141–145.

2. Гончарова, Т.В. Шляхи підвищення ефективності муніципальної управлінської діяльності в контексті європейських стандартів та принципів / Т.В. Гончарова // Менеджер. Вісник ДонДУУ. – 2014. - №1(67). - С. 50-61.

3. Гончарова, Т.В. Современный информационно-коммуникационный инструментальный повышения эффективности предоставления муниципальных услуг / Т.В. Гончарова // Торговля и рынок : научный журнал. – Донецк, 2016. – Вып. 2(40). – Т. 2. – С. 52-61.

4. Малыгина, В.Д. Сущность и экономическое содержание маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг / В.Д. Малыгина, Т.В. Гончарова // Торговля и рынок : научный журнал. – Донецк, 2017. – Вып. 2 – С. 113-127.

5. Гончарова, Т.В. Научное обоснование применения и внедрения современных маркетинговых технологий для решения прикладных задач в условиях развития информационного общества / Т.В. Гончарова // Торговля и рынок: научный журнал. – Донецк, 2017. – Вып. 3 (43). – Т.1. – С. 66-83.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

1. Отзыв, подписанный доктором технических наук, профессором, директором института торговли и ресторанного бизнеса Кыргызского экономического университета имени Мусы Рыскулбекова (г. Бишкек) Алымбековым Кенешбеком Асанкожоевичем. Отзыв положительный. Замечаний нет.

3. Отзыв, подписанный доктором технических наук, профессором, заведующим кафедрой товароведения и технологии продуктов питания ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» (г. Тюмень) Поповым Владимиром Григорьевичем. Отзыв положительный. Замечания: 1) в автореферате указывается, что автором проведено экономико-математическое моделирование системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг (стр. 13), однако в тексте отсутствуют его результаты; 2) в тексте автореферата не нашло отражение раскрытие сущности специфики использования модели частного облака в предлагаемой концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления (рисунок 11).

3. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, заведующей кафедрой менеджмента Севастопольского экономико-гуманитарного института (филиала) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет» (г. Севастополь) Цыбульской Людмилой Алексеевной. Отзыв положительный. Замечания: 1) в автореферате на рисунке 7 приводится динамика изменения основных показателей экономического развития Российской Федерации, связанных с рынком муниципальных услуг. Более целесообразным было бы приведение такой информации по Донецкой Народной Республике; 2) следовало дать пояснение, каким образом результаты представленной на рисунке 9 матрицы сегментации муниципальных услуг будут учтены в предложенной маркетинговой

информационно-коммуникационной системы по предоставлению муниципальных услуг.

4. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой управления инновациями и организации производства ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» (г. Вологда) Шичковым Александром Никлаевичем. Отзыв положительный. Замечание: в автореферате автор указывает на определение среднего уровня предпочтения респондентов относительно качества и эффективности работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги (рисунок 8). Однако из представленного рисунка не вполне понятно, каким образом рассчитывался указанный индекс и каким образом были определены количественные пределы данного показателя.

5. Отзыв, подписанный кандидатом экономических наук, доцентом, директором Института экономики и бизнеса ГОУ ВПО "Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко" Денисенко Игорем Анатольевичем. Отзыв положительный. Замечания: 1) следовало дать пояснения по поводу сущности инновативной коммуникативной парадигмы, с позиций которой автор рассматривает систему информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления (стр. 6); 2) текст автореферата не раскрывает методику и порядок проведения оценки качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР (стр. 12).

6. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, заведующей кафедрой менеджмента и экономической безопасности ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени В. Даля» (г. Луганск) Тисуновой Викторией Николаевной. Отзыв положительный. Замечания: 1) на странице 3 автореферата к основным научным результатам отнесено усовершенствование авторского определения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг. Но при этом не указано, чем оно отличается от предыдущих авторских версий и от других существующих научных определений, что требует уточнения; 2) на рисунке 5 (стр. 9) во всех фрагментах используется слово "эффективностью", почему использован именно этот падеж слова, а не его именительная форма? 3) на рисунке 7 (стр. 11) приведена динамика изменения

основных показателей экономического развития Российской Федерации. Насколько логично ее отражение в рамках исследования народного хозяйства ДНР? 4) необходимы пояснения по рисунку 10 автореферата, рассматривающего предпосылки функционирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Следовало указать какие именно услуги могут быть переведены в электронную форму, а какие – нет.

7. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, профессором кафедры маркетинга и логистики ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет» (г. Донецк) Петенко Ириной Валентиновной. Отзыв положительный. Замечания: 1) недостаточно полно в автореферате, на наш взгляд, раскрыт комплексный механизм внедрения маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг; 2) следовало дать пояснения относительно методики оценки качества предоставления муниципальных услуг населению, результаты которой представлены в таблице на стр. 12.

8. Отзыв, подписанный доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами ГОУ ЛНР «Луганский национальный аграрный университет» (г. Луганск) Гончаровым Валентином Николаевичем. Отзыв положительный. Замечание: 1) требует уточнения тезис относительно параметров качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР (о каких именно услугах идет речь), и на основе какой информационной базы автором проведено обобщение результатов комплексной оценки качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР (с. 12, таблица).

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается известностью их достижений в области специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством, наличием публикаций в соответствующей сфере исследования и способностью определить научную и практическую ценность диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработаны: комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления;

предложены: научно-методический подход к формированию социо-техно-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной и физической форме

доказаны: необходимость развития современного сервис-ориентированного подхода к модернизации местного самоуправления, направленного на решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг с использованием маркетингового инструментария оценки качества предоставления услуг и современных информационно-коммуникационных технологий;

введены авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

доказана гипотеза о том, что система информационно-коммуникационного обеспечения предоставления муниципальных услуг должна базироваться на теоретико-методологических основах апробированной европейским опытом инновативной коммуникативной парадигмы; необходимость повышения эффективности предоставления муниципальных услуг путем применения технологий реинжиниринга как кардинального перестроения самоуправляющихся процессов с помощью информационно-коммуникационного инструментария;

применительно к проблематике диссертации результативно *использованы* метод корреляционно-регрессионного анализа – для изучения взаимосвязи показателей работы муниципальных учреждений в Донецкой Народной Республике; метод экспертных оценок (для сбора данных при формировании показателей оценки системы предоставления муниципальных услуг), экономико-математическое

моделирование (для разработки комплексного механизма внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг).

изложены предпосылки развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг; сущность социо-технико-технологической концепции системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг

раскрыты специфические особенности предоставления муниципальных услуг; составляющие информационно-коммуникационного обеспечения потребностей потребителей управленческих услуг; сущность, особенности и направления перевода муниципальных услуг в электронную форму; структура и функции маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике;

изучены практика применения информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике с учётом опыта Российской Федерации; рынка муниципальных услуг с использованием маркетингового информационно-коммуникационного инструментария;

проведена модернизация существующего алгоритма комплексной оценки качества муниципальных услуг, что позволило классифицировать муниципальные услуги по важности для качественной жизнедеятельности граждан Республики

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

разработаны и внедрены: научно-методические рекомендации по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг (Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», справка о внедрении № 11-16/249 от 09.11.2017 г.); научно-методические рекомендации по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг (Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», справка о внедрении № 11-16/249 от 09.11.2017 г.).

Внедрены в учебный процесс ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и управления имени Михаила туган-Барановского» разработанные в диссертации теоретические и научно-методические положения и рекомендации при преподавании дисциплин: «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги» (справка о внедрении № 13/1257 от 02.10.2017 г.);

создана система практических рекомендаций по осуществлению приема граждан в Центрах социальной помощи и административных услуг (Министерство юстиции Донецкой Народной Республики, справка о внедрении № 07-22/35 от 26.05.2017 г.);

представлены научно-методические рекомендации по созданию информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления административных услуг (Управление Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка, справка о внедрении № 569 от 09.11.2017 г.);

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

теория исследования основывается на репрезентативных данных, полученных в ходе проведенного соискателем эмпирического исследования, которые согласуются с опубликованными официальными данными по теме диссертации и с выводами, полученными другими авторами;

идея базируется на фундаментальных положениях экономической теории и теории потребления, научных трудах отечественных и зарубежных ученых в области теории маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг; информационные материалы статистических, справочных, периодических изданий; ресурсы Internet; отчетность исследуемых предприятий; материалы научных и научно-практических конференций;

использовано сравнение полученных автором данных с ранее рассмотренными теоретическими и практическими подходами;

установлено качественное совпадение результатов, полученных автором в ходе исследования, с результатами, представленными в других научных источниках по данной тематике;

использованы современные методики сбора и обработки исходной информации, такие как анализа и синтеза, факторного анализа, экспертной оценки, метод корреляционно-регрессионного анализа; метод оптимизационных моделей. Обработка данных осуществлялась с использованием современных компьютерных технологий и программ.

Личное участие соискателя в получении результатов, изложенных в диссертации, состоит в обосновании целей, задач, методов исследования, связанных с разработкой научных и практических рекомендаций по формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; систематизации, анализе и обобщении теоретического и практического материала ученых по проблемам обеспечения доступности и качества публичных услуг с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; разработке научно-методического подхода к оценке качества муниципальных услуг и разработке механизмов внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; апробации полученных результатов исследования; личном участии в обсуждении результатов исследования на научно-практических конференциях различного уровня; подготовке публикаций по результатам исследования. Лично автором разработаны: концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг органом местного самоуправления; методика оценки качества муниципальных услуг, направления развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий; структура и функции маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике; матрица сегментации муниципальных услуг.

Диссертация Гончаровой Т.В. на тему: «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг», является самостоятельно выполненной научно-квалификационной работой, по актуальности, научной новизне, обоснованности основных положений, теоретической и практической значимости полученных результатов диссертация соответствует требованиям п. 2.2 раздела II Положения о присуждении ученых степеней.

На заседании 27.02.2018 года диссертационный совет Д 01.004.01 принял решение присудить Гончаровой Татьяне Валериановне ученую степень кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг).

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 17 человек, из них 10 докторов наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством, участвовавших в заседании, из 25 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за - 17, против - нет, недействительных бюллетеней - нет.

Председатель
диссертационного совета Д 01.004.01
д.э.н., профессор

 Е. М. Азарян

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 01.004.01
к.э.н., доцент





А.Н. Германчук

27 февраля 2018 года