

В диссертационный совет Д 01.004.01
при ГО ВПО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского»

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Гончаровой Татьяны Валериановны на тему:
«Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы
обеспечения муниципальных услуг», представленную на соискание ученой
степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 –
Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам
деятельности, в т.ч. маркетинг)

Современный этап развития бизнеса можно с полной уверенностью назвать эпохой информации. Использование информационных-коммуникационных систем и информационных технологий в условиях интенсивного развития рыночных отношений становится одним из наиболее важных элементов эффективной деятельности органов местного самоуправления. Это позволяет следить за увеличивающимися внешними и внутренними потоками информации, использовать ее для анализа, прогнозирования, принятия управленческих решений в области качественного, доступного и своевременного предоставления муниципальных услуг.

Текст автореферата диссертации свидетельствует о том, что автору удалось успешно справиться с поставленными задачами и работа представляет собой комплексное исследование в области формирования маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях.

В автореферате всесторонне отражены актуальность исследования, научная новизна полученных результатов, их теоретическая и практическая

значимость, раскрыты положения, выносимые на защиту, обоснована степень достоверности и апробация результатов.

Автором сделан вывод о том, что использование функций маркетинговой системы по определению потребительского поведения, качества клиентского сервиса предоставленных услуг, факторов их конкурентоспособности, разработки рекомендаций по корректировке миссии и цели муниципального учреждения будут способствовать эффективному внедрению маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения.

Это позволило автору сформулировать концепцию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, на основании которой разработана структура маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, которая представляет собой совокупность подсистем информационно-консультативного обеспечения, нормативно-правовой и справочной информации, идентификации субъектов получения муниципальных услуг, предоставления муниципальных услуг в электронной форме, электронных платежей, мониторинга, контроля и оценки.

В целом, положительно оценивая работу, можно выделить некоторые замечания и пожелания:

- 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.

Однако, эти замечания не затрагивают концепцию работы, ее основные содержательные моменты и не снижают положительное впечатление о диссертации, представляющей собой самостоятельное научное исследование, которое имеет научную новизну, теоретическое и практическое значение.

Диссертация Гончаровой Т.В. на тему: «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» по уровню разработки теоретических положений, аргументированности и практической направленности выводов и разработок, взаимосвязи методических и прикладных вопросов отвечает нормативным требованиям, которые предъявляются к кандидатским диссертациям, а ее автор – Гончарова Татьяна Валериановна, заслуживает присвоения ей ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг).

Я, Цыбульская Людмила Алексеевна, согласна на включение моих персональных данных в аттестационное дело и их дальнейшую обработку.

Кандидат экономических наук
(специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (региональная экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт, промышленность; управление инновациями)

Заведующий кафедрой менеджмента,
кандидат экономических наук, доцент
Севастопольский экономико- гуманитарный
институт(филиал) ФГАОУ ВО «Крымский
федеральный университет им.В.И.Вернадского»

 Людмила Алексеевна Цыбульская

Подпись заверяю.

Директор Севастопольского экономико- гуманитарного
института(филиал) ФГАОУ ВО «Крымский
федеральный университет им.В.И.Вернадского»



Наталья Фёдоровна Лазицкая

Адрес организации: 299038 г.Севастополь, ул. А.Кесаева 14Ж, тел. +7 978 120 28 70, e-mail segicfu@mail.ru