

В диссертационный совет Д 212.196.10  
на базе ФГБОУ ВО «Российский экономический  
университет имени Г.В. Плеханова»

### **ОТЗЫВ**

официального оппонента на диссертацию Богдановой Екатерины Николаевны на тему: «Развитие системы управления предприятием ЖКХ на основе роботизации бизнес-процессов», представленную на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (строительство)

#### **Актуальность темы диссертационного исследования**

В диссертационном исследовании Богдановой Екатерины Николаевны на тему «Развитие системы управления предприятием ЖКХ на основе роботизации бизнес-процессов» рассматриваются проблемы формирования новых экономических механизмов внедрения роботизации бизнес-процессов в систему управления организациями жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), как одного из приоритетных направлений государственной жилищно-коммунальной политики.

В настоящее время сохраняется множество различных проблем в отрасли ЖКХ: высокий износ жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, отсутствие экономически обоснованной ставки содержания 1 кв. м общего имущества многоквартирных домов (МКД), пробелы нормативно-правового регулирования деятельности и проч. Недостаточная концептуальная обоснованность и научно-методическая проработанность вопросов, связанных с

оценкой эффективности механизмов внедрения роботизации бизнес-процессов, определяют актуальность темы настоящего диссертационного исследования. В контексте дальнейшего развития методических основ оценки механизмов внедрения роботизации бизнес-процессов разработанные в работе методы решения данной проблемы в рамках процессного подхода безусловно представляют научную новизну и практическую значимость.

### **Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов, рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Диссертационная работа Богдановой Е.Н. представляет собой комплексное исследование, в котором разработаны новые научные подходы к совершенствованию механизма роботизации бизнес-процессов в современных условиях функционирования организаций ЖКХ. Высокая степень обоснованности научных положений диссертации обеспечивается всесторонним анализом разработок и методик отечественных и зарубежных ученых по тематике работы, логикой диссертационного исследования, основанной на системном подходе, а также использованием и обобщением информационно-аналитической информации и нормативно-правовых актов Российской Федерации, материалов российских и региональных ведомств.

Достоверность основных результатов диссертационного исследования подтверждается использованием общенаучных методов анализа, в том числе сравнительного, системного подхода, эконометрического анализа.

### **Оценка структуры и содержания работы**

В представленной диссертации автором ставится цель научного обоснования и разработки методических подходов к развитию системы управления предприятиями ЖКХ на основе цифрового моделирования и роботизации бизнес-процессов с учетом оценки их эффективности для повышения качества оказания жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) населению. В качестве объекта рассматривается многоуровневая система

управления предприятием ЖКХ. Предметом исследования являются роботизируемые бизнес-процессы управления предприятием ЖКХ и экономические показатели эффективности их роботизации. Автор достигает цели исследования посредством последовательного решения поставленных задач. Структура и содержание работы отвечают поставленным целям исследования. В целом в рамках исследования все поставленные задачи решены, полученные результаты имеют научную и практическую значимость.

### **Новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке методических подходов к цифровому моделированию типовых бизнес-процессов предприятий ЖКХ на основе принципов экономической эффективности их исполнения и к роботизации этих процессов за счет агрегации в модель процессно-стоимостного анализа и расчетов показателей эффективности проектов внедрения программных роботов для развития многоуровневой системы управления.

В работе можно выделить следующие новые научные результаты:

1. Доказано, что в развитии многоуровневой системы управления ЖКХ есть ключевое звено в виде управляющих компаний (УК) и товариществ собственников жилья (ТСЖ) с характерными для жилищно-коммунальной отрасли бизнес-процессами, которые обеспечивают контакт с населением при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Это звено нуждается в улучшении бизнес-процессов через их роботизацию;
2. Выражен основной принцип программной роботизации системы управления предприятий ЖКХ, который основан на переходе от функциональной к процессной модели управления, состоящий в формализации ЖКУ как бизнес-процессов;
3. Создана типовая цифровая процессная модель управляющей компании в ЖКХ, состоящая из взаимосвязанных бизнес-процессов,

исполняемых на уровнях предприятия, муниципалитета, государства, функционирующая в их системах ERP, CRM, ECD, BIM, ЕИРЦ, ГИС, позволяющая управлять такими показателями как продолжительность, стоимость и ресурсами в условиях быстрого реагирования на роботизацию;

4. Подготовлена методика комплексной оценки эффективности роботизации бизнес-процессов управляющей компании, основанная на процессно-стоимостном анализе в сочетании с оценкой показателей эффективности проектов внедрения программных роботов, в частности окупаемости инвестиций (ROI), стоимости владения информационными системами (ТСО), эквивалента полной занятости сотрудников управляющей компании (FTE) для подтверждения приоритетов роботизации в многоуровневой системе управления предприятиями ЖКХ.

#### **Значимость для науки и практики полученных автором диссертации результатов и рекомендации по их использованию**

Полученные в диссертации научные результаты вносят вклад в методологию управления организациями ЖКХ посредством использования перспективной технологии программной роботизации и могут быть использованы для дальнейшего развития научных положений в данной области.

Практическая значимость полученных автором диссертации результатов заключается в определении основных направлений совершенствования механизмов роботизации бизнес-процессов в зависимости от организационно-правовой формы организаций в ЖКХ в современных условиях.

Предложенный автором подход к оптимизации структуры инструментов экономического механизма оценки внедрения роботизации бизнес-процессов позволяет оценить и выявить наиболее оптимальные инструменты финансирования в сфере повышения качества ЖКУ на региональном и муниципальном уровне.

Практическая значимость работы подтверждена использованием полученных результатов в муниципальной практике управления ЖКХ (справка о

внедрении в ООО «ГУК Октябрьского района г. Саранска»).

Материалы диссертации могут быть использованы в учреждениях высшего образования при реализации образовательных программ, а также в региональной и муниципальной практике реализации программ проектов «Жилье и городская среда» и «Цифровая экономика».

Предложенные методические подходы и выводы диссертационной работы были апробированы и получили одобрение на международных конференциях. По теме диссертационного исследования опубликовано 22 научные работы, общим объемом 8,63 печ. л. (авторских - 7,41 печ. л.), в том числе 5 статей в изданиях из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертации на соискание ученой степени кандидата наук, в 1 статье, проиндексированной в базе цитирования Scopus.

Диссертация Богдановой Е.Н. представляет собой законченной научное исследование, базирующееся на обоснованном применении научных положений экономики и управления строительством, а также методологии управления предприятиями ЖКХ. Результаты и научные положения работы соответствуют паспорту специальности «08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (строительство)» по пунктам 1.3.72 «Развитие методологии комплексного управления жилищным фондом. Методы оценки эффективности эксплуатации, воспроизводства и расширения жилищного фонда (реконструкция, модернизация и новое строительство)» и пункту 1.3.73 «Анализ состояния и определение тенденций развития сферы жилищно-коммунального хозяйства различных организационно-правовых форм функционирования».

#### **Недостатки и дискуссионные положения диссертационной работы**

Несмотря на положительную оценку диссертационного исследования в целом, к работе имеются следующие вопросы и замечания:

1. Наибольшую научную ценность и практическую значимость представляют научные результаты, полученные автором и представленные им в пунктах 2, 3, 4 научной новизны. С нашей точки зрения, они вписываются в стратегический тренд развития отрасли ЖКХ на данном этапе. Однако в авторской редакции пункта 2 научной новизны «Сформулирован базовый принцип роботизации предприятий ЖКХ, состоящий в формализации ЖКУ как бизнес-процессов за счёт перехода от функциональной к процессной модели управления» отсутствует обоснование его практической значимости, нет ответа на вопрос «Что позволяет реализация этого принципа?».

2. Автор не всегда корректно использует понятийно-категориальный аппарат в сфере ЖКХ: «управляющие компании», «жители МКД», «предприятия ЖКХ» и др. В соответствии с Жилищным кодексом управлением жилищным фондом занимаются управляющие организации, но не компании. Если опираться на Гражданский кодекс РФ, то под предприятием ЖКХ будут пониматься государственные или муниципальные унитарные предприятия, а не частные управляющие организации с организационно-правовой формой обществ с ограниченной ответственностью, которые рассматриваются автором диссертации. Кроме того, «жители МКД» и «собственники общего имущества МКД» также являются разными категориями.

2. «Схема взаимодействия предоставления ЖКУ МКД на разных уровнях ответственностей», представленная на рис. 3.12 диссертации (стр. 112) является констатацией уже существующей ситуации в сфере предоставления ЖКУ. Не совсем понятно, в чем состоит научная новизна этой схемы (этот же рисунок вынесен в автореферат (стр. 13 рис. 3))? Кроме того, автором не учтен вариант заключения прямых договоров между собственниками помещений МКД и РСО.

3. Имеется ряд вопросов к представленным организационным структурам управляющих организаций на рис. 2.5, 2.6, а также в приложениях А.1-А.10: наличествуют ошибки в подчинении, выстраивании связей, отсутствует логика отнесения тех или иных сотрудников к отделам и т.п.

4. Автор предлагает роботизировать тестирование кандидатов на

определенные должности, не вполне понятно, кто именно создает систему тестирования, сколько она будет стоить? Как будет выстроена система оценки для каждой категории сотрудников в управляющих организациях? Было бы корректнее вести речь о центрах оценки квалификаций (ЦОК), которые в настоящее время активно создаются в сфере ЖКХ.

5. Автор предлагает 222 роботизированных подпроцесса – из текста диссертации совершенно неясно, какие конкретно подпроцессы включены в их перечень? Какие работы заменят указанные 222 роботизированных подпроцесса? И кто будет финансировать роботизацию: ООО «ГУК Октябрьского района» или федеральный бюджет в рамках реализации национального проекта?

Данные замечания не снижают научной и практической значимости рассматриваемой диссертационной работы и могут служить ориентиром в дальнейших исследованиях автора.

### **Заключение**

Диссертационная работа Богдановой Е.Н. «Развитие системы управления предприятием ЖКХ на основе роботизации бизнес-процессов» посвящена актуальной теме, имеющей важное народнохозяйственное значение, и является самостоятельной, законченной научно-квалификационной работой.

Исследование характеризуется содержательным единством, логичностью и структурированностью. Разделы работы тесно взаимосвязаны, содержат выводы, соответствующие поставленной цели и задачам, а также новые научные результаты, подтверждающие вклад автора в развитие принципов, механизмов роботизации бизнес-процессов и формирования федеральной и муниципальной инвестиционной политики в сфере ЖКХ.

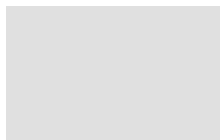
Диссертация Богдановой Е.Н. соответствует критериям «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а её автор –

Богданова Екатерина Николаевна – достойна присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности «08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (строительство)».

**Официальный оппонент:**

доктор экономических наук, доцент,

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет», профессор кафедры организации строительства и управления недвижимостью



Ларионова Юлия Владимировна

«05» марта 2021 года

**Контактная информация:**

Адрес: 129337, г. Москва, Ярославское шоссе, 26

Телефон: +7 (499) 183-85-57

Адрес электронной почты: LarionovaYUV@mgsu.ru

