

В диссертационный совет 24.2.386.02
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»,
191023, Санкт-Петербург, наб. канала
Грибоедова, д. 30-32, литер А.

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации

КОЛБИНОЙ АНАСТАСИИ ДЕНИСОВНЫ

**на тему: «ФОРМИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИОННОГО
ПОТЕНЦИАЛА В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ»**

*представленной на соискание ученой степени кандидата экономических
наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика
(стандартизация и управление качеством продукции)*

Актуальность диссертационной работы обусловлена рядом проблем в деятельности социально-экономической систем:

1. Недостаточной систематизацией существующих исследований в области управления качеством услуг, что затрудняет разработку эффективных управленческих решений и инструментов повышения качества.
2. Отсутствием глубоких научных исследований по влиянию организационного потенциала на качество услуг, в частности недостаточной разработанностью концептуальных подходов к его оценке и управлению.
3. Неэффективностью существующих методов оценки качества услуг в условиях цифровой трансформации, что приводит к несоответствию современных требований к качеству и усложняет процессы его мониторинга и управления.

Все вышеперечисленное свидетельствует об актуальности настоящего исследования в формировании теоретических и методологических основ оценки организационного потенциала в управлении качеством услуг, учитывающего специфику цифровой трансформации и современные вызовы сферы услуг. Важным аспектом исследования является разработка методических рекомендаций для оценки и совершенствования качества услуг на основе анализа организационного потенциала. Следует особо отметить, что выводы и рекомендации, сформулированные в диссертации и отраженные в автореферате, обладают научной новизной, имеют теоретическую и практическую значимость, что может быть применено при разработке стратегий, нормативных документов и специальных проектов в области управления качеством услуг.

В диссертационном исследовании разработаны теоретические положения и методические основы оценки организационного потенциала в

управлении качеством услуг, что определяет его научную новизну. В частности, автор предлагает определение понятия «организационный потенциал» применительно к организациям сферы услуг как совокупности потенциалов и ресурсов организации, находящихся в различных комбинациях и обеспечивающих адаптацию к вызовам и возможностям цифровой экономики путем достижения необходимого уровня качества предоставляемых услуг. Разработанная классификация признаков организационного потенциала позволяет систематизировать его характеристики с учетом влияния на качество услуг, что способствует более точной идентификации ключевых факторов управления качеством в условиях цифровой трансформации.

Автором разработан универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала, основанный на последовательном анализе ключевых показателей и их нормализации, что позволяет минимизировать субъективность экспертных оценок. Использование методов квалиметрической оценки обеспечивает детализированное изучение характеристик организационного потенциала и повышает точность принимаемых управленческих решений.

Важным результатом исследования является разработанная модель влияния организационного потенциала на управление качеством услуг, адаптированная к требованиям ИСО 9001:2015. В модели учтены характеристики организационного потенциала, а также принципы системного и адаптивного управления качеством услуг, что позволяет применять ее в различных отраслях сферы услуг.

Выводы автора по вопросам оценки качества организационного потенциала и его влияния на управление качеством услуг обоснованы проведенными расчетами, эмпирической апробацией предложенных методик, анализом статистических данных, глубокой теоретической проработкой существующих подходов к управлению качеством, а также применением математических, статистических и квалиметрических методов анализа. Структурированное и комплексное исследование позволило автору достичь поставленной цели диссертационного исследования. Результаты исследований апробированы на конференциях и опубликованы в ведущих изданиях, рекомендованных ВАК.

Работа такого уровня не может не вызывать интереса и **замечаний рекомендательного характера**, в частности можно отметить следующее: в модели влияния организационного потенциала на управление качеством услуг сделан акцент на соответствие требованиям ИСО 9001:2015, но не рассмотрены возможные иные стандарты, которые могут быть актуальны для

сферы услуг. Это могло бы расширить область применения разработанных рекомендаций. Впрочем, это замечание не снижает научно-практическую ценность диссертационного исследования.

Текст автореферата написан ясным, профессионально грамотным языком, четко структурирован и дает хорошее представление о проведенном диссертационном исследовании. Наглядность представления результатов исследования обеспечивается понятными рисунками и таблицами.

На основании изложенного:

Автореферат диссертационной работы «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» Колбиной Анастасии Денисовны, соответствует Положению о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. (в текущей редакции), а ее автор - Колбина Анастасия Денисовна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация управление и управление качеством продукции).

Директор института фундаментальной подготовки
и технологических инноваций,
заведующий кафедрой инноватики и
интегрированных систем качества
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный университет аэрокосмического
приборостроения»,
доктор технических наук, доцент

Фролова
Елена Александровна

Специальность защиты: 05.02.23 - Стандартизация и управление качеством продукции
Контактные данные
Адрес: Российская Федерация, 190000, Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 67
Телефон: 8 (812) 494-70-69
e-mail: frolova_ea@guap.ru

