

*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)

Современная экономика, переживающая в своем развитии этап цифровой трансформации, предъявляет повышенные требования к качеству предоставляемых услуг. Управление качеством становится не столько конкурентным преимуществом, сколько критически важным фактором обеспечения устойчивого развития организаций сферы услуг.

В этой связи диссертация Колбиной А.Д., посвященная разработке теоретических положений и методических рекомендаций по оценке организационного потенциала в управлении качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики, является весьма актуальной. Работа имеет теоретическую и практическую значимость.

Соискатель корректно определил цель, объект и предмет исследования. Содержание автореферата достаточно полно раскрывает исследуемую тему, содержит элементы научной новизны, а выводы и предложения соответствуют поставленной цели и задачам.

К наиболее значимым результатам исследования можно отнести разработку авторского определения организационного потенциала применительно к сфере услуг, а также предложенную классификацию его признаков, отражающую факторы, влияющие на качество услуг.

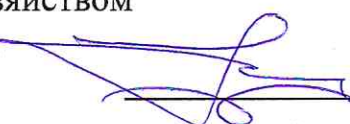
Существенным вкладом в развитие научной мысли является разработка алгоритма комплексной оценки организационного потенциала, позволяющего минимизировать субъективность и повысить точность разработки и принятия управленческих решений. Кроме того, важным результатом исследования стала адаптированная к требованиям ИСО 9001:2015 модель влияния организационного потенциала на управление качеством услуг, обеспечивающая системное и адаптивное управление в условиях цифровой трансформации.

Таким образом, судя по автореферату, в диссертации Колбиной А.Д. успешно решена задача разработки теоретических и методологических основ формирования и оценки организационного потенциала и его влияния на качество услуг. Кроме того, соискателем получен целый ряд результатов самостоятельных исследований. Выводы и рекомендации, а также научная новизна результатов обоснованы и достоверны, что подтверждается 15 научными публикациями автора и апробацией результатов на научно-практических конференциях.

В качестве недостатка следует отметить, что в автореферате при упоминании уровня цифровой зрелости не раскрыты методы его оценки и влияния на организационный потенциал, что представляется важным для комплексного анализа и могло бы усилить обоснованность выводов исследования.

В целом, автореферат позволяет сделать вывод о том, что диссертация «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» Колбиной А.Д. является самостоятельной, законченной работой, выполненной на высоком научно-квалификационном уровне, соответствует критериям Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденным 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 и управление качеством продукции).

Доцент кафедры инноваций и инвестиций  
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)  
федеральный университет»,  
кандидат экономических наук  
по специальности 08.00.05 - Экономика  
и управление народным хозяйством  
(управление инновациями),  
доцент

 / Михаил Сергеевич Кузьмин

Контактные данные:

Адрес: 420012, Казань, ул. Бутлерова, д. 4,  
Учебное здание №20, ауд. А708  
Телефон: +7 (843) 238-87-07  
e-mail: m-kuzmin@mail.ru

