

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 решения рассматриваемой в диссертации проблемы обусловлена возрастающей значимостью управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики, изменяющихся требований потребителей и усилением конкуренции в сфере услуг. Современные организации сталкиваются с необходимостью адаптации к новым технологическим условиям, обеспечению высокого уровня качества услуг и повышению их конкурентоспособности, что требует эффективного управления организационным потенциалом.

В то же время недостаточная изученность влияния организационного потенциала на качество услуг и отсутствие единого подхода к его оценке затрудняют разработку эффективных управленческих решений в данной области. Динамика цифровизации, внедрение новых технологий и изменение потребительских предпочтений требуют не только систематизации имеющихся знаний, но и создания научно обоснованных методологических основ оценки и развития организационного потенциала в управлении качеством услуг.

Для формирования объективной оценки организационного потенциала и его влияния на качество услуг необходимо осуществить теоретическое осмысление данной категории, выявить ключевые характеристики и закономерности его формирования, разработать методический аппарат его оценки и предложить модель его влияния на управление качеством услуг.

Данная потребность обуславливает своевременность представленного диссертационного исследования, целью которого является формирование теоретических и методологических основ оценки организационного потенциала в управлении качеством услуг, а также разработка методических рекомендаций по его совершенствованию в условиях цифровой экономики.

Текст автореферата свидетельствует о проработанности поднятой диссертантом проблемы, так как все обозначенные для достижения цели задачи решены. Автору в полной мере удалось реализовать цельный подход к определению понятия «организационный потенциал» применительно к



организациям сферы услуг, выявить его структуру и роль в управлении качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики, сформулировать определение качества организационного потенциала. В диссертации разработана авторская классификация признаков организационного потенциала, позволяющая систематизировать его с учетом влияния на качество услуг. В исследовании предложен универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала, минимизирующий субъективность оценки и обеспечивающий всесторонний анализ деятельности организации.

Отдельно стоит отметить значимость разработанной модели влияния организационного потенциала на управление качеством услуг, адаптированной к требованиям ИСО 9001:2015. В модели учтены характеристики организационного потенциала, а также предложены подходы к системному и адаптивному управлению качеством услуг. Соискатель целенаправленно и последовательно анализирует специфику организационного потенциала в сфере услуг, формирует авторский взгляд на его оценку и развитие в современных социально-экономических условиях.

Колбина А.Д. формулирует и обосновывает свои выводы, используя обширную теоретическую и практическую базу, а также применяя многие методы исследования, в т.ч. математические, статистические методы, методы квалиметрии и другие необходимые методы, что обуславливает достоверность исследования.

Отмеченные в автореферате достигнутые результаты являются оригинальными и обладают научной новизной. Теоретическая значимость исследования состоит в развитии в части методологии и теоретических основ оценки организационного потенциала в управлении качеством услуг. Практическая значимость результатов исследования определяется возможностью применения сформулированных методических подходов, обеспечивающих комплексность оценки качества управления в социально-экономических системах.

Вместе с тем автореферат не лишен отдельных недостатков. Так, в автореферате представлены теоретические и методологические основы оценки организационного потенциала, однако не совсем очевидно, каким образом определяется степень значимости отдельных характеристик организационного потенциала. Представляется целесообразным подробнее раскрыть критерии выбора наиболее чувствительных показателей.

Тем не менее, несмотря на отмеченные недостатки, работа Колбиной А.Д. воспринимается как логически законченное научное исследование. Заслуживает особого одобрения форма изложения материала в автореферате, отражающая логику проведения исследования и обоснования выводов.

***В целом диссертационное исследование*** Колбиной Анастасии Денисовны на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в

управлении качеством услуг» соответствует специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) и отвечает требованиям к кандидатским диссертациям (пп. 9-14 Положения о присуждении 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).

Заведующий кафедрой управления качеством  
ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский  
Мордовский государственный  
университет им. Н.П. Огарёва»,  
к.э.н., доцент

*Глухова* Т.В. Глухова  
25.03.2025г.

Специальность защиты 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (15. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами: АПК и сельское хозяйство)

Почтовый адрес: 430005, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Большевистская, д. 68.

Тел.: +7 (8342) 29-08-19

Адрес эл. почты: t.v.glukhova@econom.mrsu.ru

