

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 ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Ватолкиной Натальи Шамилевны,

доктора экономических наук, доцента

на диссертацию Колбиной Анастасии Денисовны

**на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в
управлении качеством услуг» представленную на соискание ученой
степени кандидата экономических наук по специальности**

**5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и
управление качеством продукции)**

Актуальность темы диссертационного исследования

Стремительное изменение мировой экономики, воздействие цифровых технологий на деятельность организаций и современные социально-экономические тенденции сформировали необходимость исследования вопросов управления качеством услуг как приоритетного направления исследований.

В условиях нарастающей конкуренции, усложнения потребностей клиентов и активного внедрения технологий возрастает необходимость разработки эффективных инструментов оценки организационного потенциала в управлении качеством услуг.

Анализ существующих исследований показывает, что в управлении качеством услуг зачастую недооцениваются степень внедрения передовых управленческих практик, а также влияние социальных процессов внутри организации. В связи с этим возникает потребность в разработке комплексного методологического подхода, учитывающего не только результативность управления качеством услуг, но и факторы, определяющие его эффективность, включая организационный потенциал. В рамках настоящего исследования развивается теория и методология управления качеством услуг на основе принципов Всеобщего управления качеством (TQM), что позволяет сформировать универсальный инструментарий для повышения эффективности управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Обоснованность научных положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается опорой теоретической и методологической основы диссертационного исследования на ключевые положения современной теории управления качеством, квалиметрии, теории менеджмента и социальных отношений, нашедших свое отражения в наиболее значимых трудах отечественных и зарубежных ученых в данных областях знаний.

В ходе исследования автор использует официальные статистические и информационные данные государственных органов статистики, данные авторитетных международных организаций и исследовательских институтов. В исследовании применены необходимые для решения поставленных задач методы исследования как общенаучные, в том числе системный подход, методы обобщения, классификации, логического моделирования, так и методы квалиметрического исследования, методы экспертных оценок, что обеспечило аргументированную базу и, соответственно, объективную интерпретацию результатов и выводов.

В работе успешно решены поставленные задачи, а именно:

1. Исследовано происхождение и эволюция понятия «организационный потенциал», исследованы теоретические основы его применения и роли в управлении качеством в сфере услуг, осуществлен анализ особенностей управления качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики.
2. Сформулирован актуальный для исследования понятийный аппарат.
3. Разработаны классификационные признаки организационного потенциала организаций сферы услуг, отражающие формирование, оценку и развитие организационного потенциала, с учетом их влияния на качество услуг.
4. Исследовано и уточнено понятие качества организационного потенциала.
5. Осуществлен анализ методов оценки качества организационного потенциала.
6. Разработан универсальный алгоритм комплексной оценки организационного потенциала.

7. Проведена оценка влияния организационного потенциала на качество услуг в условиях цифровой трансформации экономики, разработана модель влияния организационного потенциала в управлении качеством услуг.

В целом автору удалось достигнуть поставленной цели исследования: разработать теоретические положения и методические рекомендации по оценке организационного потенциала в управлении качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Достоверность и новизна научных положений

Достоверность научных положений проведенного исследования обусловлена ссылками на большой объем тематической научной литературы как отечественных, так и зарубежных авторов. Предложенные автором теоретические положения и методологические разработки находятся в логической связи с уже устоявшимися научными постулатами, гармонично углубляя и развивая их. Результаты исследования были многократно обсуждены на научных конференциях, опубликованы в печати, в том числе в источниках, рецензируемых ВАК. В частности, наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли свое отражение в 7 публикациях в научных изданиях, входящих в перечень, рекомендованных ВАК, 1 статье в научном издании, включенном в индексы цитирования Scopus, 7 публикациях в сборниках научных трудов по итогам международных и всероссийских конференций общим объемом 10,14 п.л. (авторских 4,57 п.л.).

Методические рекомендации, разработанные автором на основе теоретико-методологических положений и выводов диссертационного исследования, имеют огромный потенциал для использования в части разработки стратегических мероприятий в области управления качеством услуг.

Научная новизна настоящей диссертационной работы заключается в разработке теоретических положений и методических основ по оценке организационного потенциала в управлении качеством услуг, а также формировании практических рекомендаций по управлению организационным потенциалом в организациях сферы услуг.

1. Автор внес определенный вклад в уточнение терминологии, в частности предложено определение организационного потенциала, применительно к организациям сферы услуг, как совокупности потенциалов и ресурсов организации, в различных комбинациях, которые обеспечивают адаптацию к вызовам и возможностям цифровой экономики, путем достижения необходимого уровня качества предоставляемых услуг. Организационный потенциал сферы услуг направлен на обеспечение устойчивости и

конкурентоспособности в условиях цифровой трансформации экономики, изменении потребительских предпочтений и технико-технологических изменений в отрасли (п.2.1).

2. Представляет интерес разработанная автором классификация признаков организационного потенциала (п.2.1), позволяющая систематизировать организационный потенциал с учетом влияния на качество услуг. Определены признаки классификации (источник формирования, форма реализации масштаб, уровень устойчивости, уровень цифровой зрелости, степень использования и др.) позволяющие систематизировать ресурсы и процессы, влияющие на качество услуг, а также отражающие формирование, оценку и развитие организационного потенциала, обеспечивая его эффективное использование в условиях цифровой экономики.

3. В п.2.2 сформулировано определение качества организационного потенциала как степени соответствия его характеристик потребностям организации и заинтересованных сторон в эффективном использовании ресурсов, а также требованиям внешней среды с учетом цифровизации. Существенную новизну имеют предложенные автором характеристики организационного потенциала, которые представляют собой совокупность потенциалов организации (трудового, инновационного, экономического, управленческого и др.) и ее ресурсов (материальных, финансовых, трудовых, технических, информационных), которые оцениваются с использованием разработанных автором единичных показателей.

4. Ключевым элементом новизны является универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала, позволяющий минимизировать субъективность оценки и получить детализированный и всесторонний анализ текущей ситуации благодаря использованию наиболее чувствительных показателей деятельности организации (п.2.3). Разработанный алгоритм включает пять этапов, на каждом из которых акцент сделан на оценке и нормализации показателей, отражающих потенциалы организации, качество ресурсов и их использования. Применение квалиметрической оценки позволяет выявить наиболее значимые качественные характеристики организационного потенциала и повысить точность управленческих решений

5. В п.3.3 разработана модель влияния организационного потенциала в управлении качеством услуг, адаптированная к требованиям ИСО 9001:2015. Модель включает в себя учет характеристик организационного потенциала, а также системное и адаптивное управление качеством услуг.

Несмотря на то, что диссертационное исследование Колбиной А.Д. представляет собой законченный научный труд, имеющий высокое

теоретическое, методологическое и практическое значение, следует отметить ряд **замечаний и недостатков**, присущих работе.

Во-первых, в первой главе (п.1.3, табл. 1.7 стр.38) В таблице 1.7 приведены этапы цифровизации, но нет четкого объяснения, где проходит граница между цифровизацией и цифровой трансформацией.

Во – вторых, в п.1.3 (табл. 1.8, стр.42) автор описывает уровни зрелости электронных услуг, но без привязки к реальным примерам. Например, было бы полезно привести примеры услуг, соответствующих каждому уровню.

В-третьих, в п.2.1, представлена классификация подходов к определению организационного потенциала (порядок, система, возможность, совокупность), тем не менее, остается неясным, являются ли они взаимоисключающими и охватывают ли все возможные подходы. Целесообразно дополнить обоснование и рассмотреть их применение в различных отраслях экономики.

В- четвертых, при рассмотрении в п.3.1, посвященной разработке модели влияния организационного потенциала на качество услуг в условиях цифровой трансформации экономики, некоторые факторы, такие как "разнообразие требований потребителей" (стр.105, 107) или "непрерывное развитие технологий"(стр.106, 107), описаны довольно обобщенно. Это делает их применение и интерпретацию в реальных условиях менее ясными.

В- пятых, предложенная в п.3.2. апробация универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала на примере АО «Авиакомпания Россия» — значимый и ценный этап исследования, демонстрирующий практическую применимость разработанных методологических подходов. Однако, представляется целесообразным расширить сферу применения методики, протестировав её на других организациях сферы услуг.

Указанные замечания в целом не снижают общую положительную оценку представленного диссертационного исследования, выступают рекомендациями для дальнейших научных исследований. Оформление диссертации соответствует предъявляемым требованиям, а автореферат и опубликованные статьи отражают основное содержание исследования.

***Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным
Положением о порядке присуждения ученых степеней***

Диссертация Колбиной А.Д. является научно-квалификационной работой, она хорошо структурирована, ее материал отвечает поставленной цели и

задачам. Разделы и их содержание логически связаны, а текст отвечает современным нормам научного языка.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с паспортом специальностей Высшей аттестационной комиссии Российской Федерации (экономические науки): специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции): п. 12 «Стандартизация и управление качеством продукции» в части п. 12.8. Резервы и механизмы повышения качества продукции, п. 12.10 Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции.

Диссертационное исследование Колбиной Анастасии Денисовны выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, соответствует пп. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней» (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 № 842 (в ред. от 16.10.2024 г.), 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).

Официальный оппонент

доктор экономических наук, доцент,
ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный
университет», проректор по развитию

 / Ватолкина Наталья Шамилевна

«28» марта 2025 г.

Доктор экономических наук по научной специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Контактная информация:

Почтовый адрес: 690922, Приморский край, г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс, д. 10

e-mail: ocoletta@yandex.ru

Тел: +7 (927)641-74-98

