

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)

Одной из стратегических задач России в условиях нестабильной мировой экономики и трансформации рыночных отношений является достижение высокого качества услуг. *Актуальность* исследовательской проблематики обусловлена требованием совершенствования управления качеством и необходимостью совершенствования управления качеством услуг с учетом цифровой трансформации экономики.

Важным аспектом работы является комплексный подход автора к исследованию организационного потенциала в управлении качеством услуг. Автор рассматривает организационный потенциал как совокупность потенциалов и ресурсов организации, которые в различных комбинациях обеспечивают адаптацию к вызовам цифровой экономики и достижение высокого качества услуг. Это позволяет учитывать динамические изменения в экономике, рост цифровых процессов, изменение потребительских предпочтений и необходимость обеспечения устойчивости организаций сферы услуг.

В качестве новизны достигнутых результатов можно отметить развитие теоретических, методологических и методических основ формирования и оценки организационного потенциала в управлении качеством услуг. К ключевым достижениям автора можно отнести:

- предложение определения организационного потенциала организаций сферы услуг с учетом цифровой трансформации экономики;
- разработку авторской классификации признаков организационного потенциала, позволяющей систематизировать его элементы по характеристикам, оказывающим влияние на качество услуг;
- предложение универсального алгоритма комплексной оценки качества организационного потенциала;

Текст автореферата описывает объект, предмет, цели и задачи исследования, положения, выносимые на защиту и содержание самого исследования, характеризующие достаточной степенью обоснованности и достоверности, которые обеспечиваются целостным, комплексным подходом к научному исследованию, адекватностью применяемых методов исследования, а также научной апробацией

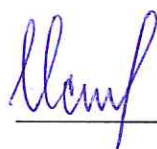
основных идей на конференциях и отражением ключевых положений в научных публикациях автора.

Несмотря на общую положительную оценку результатов исследования хотелось бы отметить несколько *замечаний*: так, в части описания алгоритма оценки качества организационного потенциала (с.16-17), представляется необходимым более детально раскрыть этапы оценки, особенно в части нормализации показателей и учета специфики различных типов организаций сферы услуг. Это позволило бы сделать предложенный алгоритм более универсальным и практически применимым.

Выводы и заключения автореферата полностью обоснованы и дают представление о достигнутых результатах, а научная новизна и значимость не вызывают сомнений. Отмеченные замечания не снижают общей ценности работы и не влияют на достигнутые теоретические и практические результаты и носят рекомендательный характер.

Автореферат диссертационной работы на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» позволяет сделать вывод, что диссертация Колбиной А.Д. является самостоятельной, законченной научно-квалификационной работой, выполненной на необходимом научно-квалификационном уровне, соответствует критериям пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. (ред. 16.01.2024 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).

Доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры финансов,
денежного обращения и кредита
ФГБОУ ВО «Уральский
государственный экономический
университет»



Истомина Наталья Александровна

20 марта 2025 г.

Специальность, по которой защищена диссертация: 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Контактные данные:

Адрес: 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, д. 62 /45

Телефон: +7 (343) 283-10-15; e-mail: istomina_na@usue.ru

«Подпись Истоминой Н.А. заверяю»

Ученый секретарь ученого совета
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
экономический университет»



Надеина Елена Анатольевна