

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 работы обусловлена необходимостью разработки методологических и теоретических положений по оценке организационного потенциала в управлении качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Предлагаемый автором комплексный подход к исследованию организационного потенциала развивает современные концепции стратегического управления и управления качеством. В частности, автор уточняет методологические и методические положения оценки организационного потенциала, рассматривая его как многослойную систему, включающую различные виды ресурсов, компетенций и инфраструктурных элементов, обеспечивающих повышение качества услуг. Работа обладает высокой теоретической и практической значимостью, так как представленные результаты могут быть использованы для разработки и совершенствования механизмов управления качеством в организациях сферы услуг.

Научная новизна результатов исследования: соискатель в автореферате представил основные результаты научного исследования, среди которых наиболее интересными с практической и теоретической точки зрения следует отметить следующие.

1. Разработана модель формирования организационного потенциала с позиций процессного подхода, которая позволяет учитывать динамическое развитие организации и его влияние на качество услуг.
2. Предложена методология оценки качества организационного потенциала.
3. Разработаны методические рекомендации по проведению квалитетической оценки организационного потенциала с учетом специфики различных типов организаций в сфере услуг.

Совокупность теоретических и прикладных результатов исследования можно квалифицировать как новое решение актуальной научной задачи, имеющей существенное значение для экономики и управления качеством услуг. Достоверность и обоснованность работы обеспечены комплексным подходом к исследованию, корректностью применяемых методов и апробацией ключевых идей в научных публикациях и на конференциях.

Замечания: в автореферате стоило бы уделить больше внимания раскрытию перечня показателей для оценки адаптивных способностей организации (с. 16).

В целом замечания не носят критический характер и обозначены как рекомендации для дальнейших исследований.

Выводы: на основании изучения автореферата можно сделать вывод, что диссертация на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» Колбиной А.Д. представляет самостоятельное научное исследование, выполненное на уровне, соответствующем критериям пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. (редакция 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).

Доцент кафедры экономики и управления
Уральского института управления – филиала
ФГБОУ ВО «Российская академия народного
хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации»
Кандидат экономических наук, доцент

Н.В. Усова
11 марта 2025 г.

*Сергеев Н.В. Усовой заверено,
руководитель специальности*



Специальность защиты 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)

Контактные данные

Адрес: 620144, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66.

Телефон: 8 (343) 251-74-59

Почта: usova-nv@ranepa.ru