



Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)

392000 Тамбов, ул. Советская, 106/5, помещение 2.

Телефон (4752) 63-10-19, факс (4752) 63-06-43, E-mail: tstu@tstu.ru
Лицензия на осуществление образовательной деятельности бессрочная
выдана Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки
21.06.2022 за № ЛО35-00115-77/00613649

ОГРН 1026801156557, ИНН 6831006362, ОКПО 02069289

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «Тамбовский
государственный технический
университет» д.т.н., профессор
Д.Ю. Муромцев
«04» 04 2025 г.



ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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 избранной темы диссертации

Управление качеством не только способствует экономическому росту и развитию социально-экономических систем, но и служит основным фактором обеспечения устойчивости и конкурентоспособности организаций в сфере услуг. Проблема управления качеством услуг тесно связана с внедрением инновационных технологий, изменениями в потребительских предпочтениях и глобальными экономическими вызовами.

Отсутствие глубоких научных исследований, а также недостаточная объективность существующих методов оценки качества услуг и неэффективное использование организационного потенциала подчеркивают необходимость разработки теоретических и методических основ для управления качеством услуг, опираясь на концепцию Всеобщего управления качеством в условиях цифровой трансформации экономики.

На сегодняшний день многие исследователи при оценке качества услуг ограничиваются анализом результатов деятельности организаций без учета влияния организационного потенциала на качество услуг. Это ограничивает возможности для комплексного подхода в оценке и управлении качеством в сфере услуг. В то же время комплексная оценка качества услуг требует учета как внутренних, так и внешних аспектов деятельности организаций, таких как цифровая зрелость, доступные ресурсы и потенциалы, влияющие на качество предоставляемых услуг.

Таким образом, актуальность данного диссертационного исследования заключается в его направленности на разработку теоретической и методической базы для комплексной оценки организационного потенциала и управления качеством услуг, что имеет ключевое значение как для научного осмысления проблемы, так и для практической реализации в условиях современных экономических и технологических трансформаций.

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

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сделанных в диссертационном исследовании Колбиной А.Д., обусловлены использованием общепризнанных, основополагающих научных работ отечественных и зарубежных ученых и практиков, посвященных фундаментальным основам управления качеством услуг, изучением ключевых работ в области менеджмента, применением математических, оптимизационных и многомерных подходов к оценке качества сложных социально – экономических объектов, активным использованием статистических материалов, собранных и обработанных автором, опорой на нормативную базу в исследуемой области.

В ходе работы были применены такие общенаучные методы исследования при решении теоретических и прикладных задач как системный анализ, методы сравнения, систематизации, группировки, обобщения, логического моделирования, а также математические методы нейросетевого программирования, квалиметрические и статистические методы, экспертные и векторный методы оценок, что обеспечило доказательство гипотез и интерпретацию выводов.

Теоретическая значимость диссертации состоит в приращении знаний в области оценки качества управления в организациях, развитии понятийного аппарата, создании методического подхода к оценке качества управления в организации. Кроме этого, значимость подтверждается разработкой методического обеспечения количественной оценки качества управления и критериальной основы оценки качества управления для принятия решений по совершенствованию деятельности организации.

Практическая значимость диссертации заключается в возможности широкого использования предлагаемой методики и инструментария оценки качества управления в организации. Апробация результатов исследования

проведена на многочисленных международных, всероссийских научно-методических конференциях и форумах. Результаты диссертационной работы используются в учебном процессе Санкт-Петербургского государственного экономического университета в рамках учебных дисциплин, при чтении лекций, проведении практических занятий, подготовке учебно-методических изданий.

Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли свое отражение в 15 публикациях объемом более 10 п.л., в т.ч. авторским вкладом – более 4 п.л., которые, в том числе, включают 7 статей в научных изданиях, входящих в перечень, рекомендованных ВАК, 1 статью в научном издании, включенном в индексы цитирования Scopus.

В целом можно отметить, что основные рекомендации и выводы, сделанные автором диссертационного исследования, представляют собой серьезный вклад в теорию и методологию оценки качества услуг и формирование инструментария оценки качества организационного потенциала в рамках предложенных методических подходов.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Теоретические разработки и практические рекомендации, представленные Колбиной А.Д. носят аргументированный характер, изложенный материал обладает целостностью и логичностью построения. Достоверность научных положений, выводов и результатов подтверждается использованием в качестве теоретической и методологической базы фундаментальные и прикладные исследования как отечественных, так и зарубежных ученых в области управления качеством, исследованием вопросов по теории и практике управления организациями, использованием в качестве информационной базы данные из открытых источников, грамотным применением математического аппарата при формировании алгоритма комплексной оценки качества организационного потенциала.

Основные рекомендации и выводы, содержащиеся в диссертационном исследовании, представляют собой серьезный вклад в теорию и практику управления качеством услуг.

К числу наиболее существенных результатов, имеющих **научную значимость** и обладающих научной новизной, относятся следующие предложенные автором положения.

Представляет интерес предложенное содержание понятия организационного потенциала применительно к организациям сферы услуг, представляющее его как систему ресурсов организации, функционирующих в различных комбинациях с целью адаптации к вызовам и возможностям цифровой экономики. Данный потенциал обеспечивает достижение необходимого уровня качества предоставляемых услуг, способствует устойчивому развитию и конкурентоспособности организаций в условиях цифровой трансформации, изменения потребительских предпочтений и технологических сдвигов в отрасли (пар. 2.1).

Сформулированная автором диссертации классификация признаков организационного потенциала основана на всестороннем анализе рассматриваемого научного вопроса и представлении ключевых параметров, таких как – способ и источник формирования, форма реализации, масштаб, структура потенциалов и ресурсов, уровни устойчивости, развития, цифровой зрелости, а также степени использования и участия сотрудников (пар. 2.1, Приложение Б).

Особого внимания заслуживает формирование для дальнейшего исследования понятия качества организационного потенциала как степени соответствия его структурных характеристик стратегическим целям организации, требованиям заинтересованных сторон и условиям внешней среды, учитывая влияние цифровизации (пар. 2.2). Организационный потенциал рассматривается как совокупность различных потенциалов (трудового, инновационного, экономического, управленческого и др.) и ресурсов (материальных, финансовых, кадровых, технических, информационных), оценка которых осуществляется посредством предложенной автором системы единичных и интегральных показателей (пар. 2.3).

Сформулированные автором диссертации предложения по влиянию организационного потенциала на управление качеством услуг (пар. 3.1) позволили разработать модель влияния организационного потенциала в управлении качеством услуг, адаптированную к требованиям ИСО 9001:2015 (пар. 3.3).

Применимость разработанного алгоритма комплексной оценки качества организационного потенциала была апробирована на основе реальных данных АО «Авиакомпания «Россия» (пар. 3.2).

Таким образом изложенное выше позволяет сделать вывод о бесспорном наличии элементов научной новизны в диссертационном исследовании.

Значимость для науки и производства полученных автором результатов

Значимость полученных результатов в диссертационном исследовании Колбиной А.Д. заключается в возможности применения, предложенных автором методических предложений по управлению качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Разработанные автором методические подходы к оценке организационного потенциала позволяют оптимизировать процессы управления ресурсами и потенциалами организации, обеспечивая их соответствие требованиям заинтересованных сторон и внешней среды.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационного исследования

Представленные в диссертационном исследовании рекомендации могут быть использованы в организациях сферы услуг для повышения

эффективности управления качеством предоставляемых услуг в условиях цифровой трансформации. Отдельные положения диссертационного исследования могут найти применение при разработке стратегий повышения конкурентоспособности организаций сферы услуг.

Кроме того, результаты исследования могут быть использованы в образовательном процессе при преподавании дисциплин, связанных с управлением качеством, стратегическим менеджментом, а также в программах повышения квалификации руководителей и специалистов сферы услуг.

Оценка содержания диссертации, ее завершенности

Диссертационное исследование представляет собой законченное самостоятельное исследование по весьма актуальной научной проблеме оценки качества управления в организациях. Представленную работу характеризует логичность и последовательность структуры построения работы, а сделанные выводы отличаются полнотой содержания, четкой аргументацией и подтверждаются математическими расчетами и моделированием.

Замечания и недостатки по диссертационной работе

Несмотря на ценность и новизну теоретических и практических результатов исследования, работа содержит ряд критических замечаний.

1. Графические материалы, представленные в пар.1.1, требуют более глубокой проработки (стр. 16, 26). В частности, иллюстрации и диаграммы характеризуются излишней простотой и недостаточной информативностью, что ограничивает их аналитическую ценность.

2. В пар. 1.2 упоминаются большие данные, искусственный интеллект и IoT, однако их роль в процессе оценки качества недостаточно раскрыта. Следовало бы более подробно описать механизмы их применения и привести примеры использования в практике, что расширило бы спектр предложений автора.

3. В пар. 2.3 содержится утверждение, что «такие внешние средства как международные стандарты, ГОСТы, премии и конкурсы качества не характеризуются разработанными в отношении организационного потенциала стандартами или регламентами». Однако это заявление не подкреплено анализом существующих стандартов (например, ISO 9001 и других стандартов по управлению качеством), что соответственно не дает возможности аргументированно принять выводы автора диссертации.

4. В тексте диссертации неоднократно упоминаются «резервы организации» и «отклонения», однако их содержание и критерии оценки подробно раскрываются лишь в приложении Г (пар. 2.1; пар. 2.2; Приложение Б, Приложение Г). В целях обеспечения логической связности и полноты

научного исследования было бы полезным больше раскрыть вышеуказанные вопросы в основном тексте диссертации.

5. В диссертационной работе, с экономической точки зрения, автору следовало бы подкрепить авторские предложения расчётами потенциальных затрат, что добавило бы аргументированности и обоснованности выводам.

Заключение

Диссертационная работа Колбиной А.Д. носит характер законченного самостоятельного научного исследования на актуальную тему, посвящена оценке качества управления в организациях и является научно-квалификационной работой.

Содержание диссертации показывает, что исследование выполнено методически корректно, имеет логически выстроенную структуру и четкую аргументацию, результаты работы подтверждают практическую значимость и теоретическую ценность, выдвинутые на защиту положения достаточно обоснованы. Диссертация содержит необходимое количество иллюстрированного и фактологического материала. Вышеизложенное дает основание считать настоящую диссертационную работу самостоятельным завершённым научным исследованием, автор которого полностью владеет методами научного анализа, обладает достаточной зрелостью для решения сложных научных проблем в области экономики и управления народным хозяйством.

Автореферат отражает содержание диссертационной работы, основные ее положения и выводы. Оформление автореферата и диссертационной работы соответствует требованиям.

Диссертационная работа Колбиной А.Д. соответствует области исследования по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции): по 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.

Считаем, что 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» (Постановления 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).

Отзыв рассмотрен и одобрен на заседании кафедры «Экономическая безопасность и качество» (протокол № 8_от «03»_апреля 2025 г.).

Отзыв подготовлен профессором кафедры, доктором экономических наук по специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции), профессором Злобиной Натальей Васильевной.

Председатель заседания, заведующий кафедрой «Экономическая безопасность и качество», доктор экономических наук, доцент

 / Бондарская Татьяна Анатольевна

Контактная информация

Адрес: 92000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Советская, д.106

Тел.: +7 (475) 263-10-19

e-mail: tstu@admin.tstu.ru

Сайт: <http://www.tstu.ru/index.php>

