

ОТЗЫВ
На автореферат диссертации

Колбиной Анастасии Денисовны на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг», представленной к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Автореферат диссертации Колбиной Анастасии Денисовны отражает результаты исследований, выполненных на тему, посвященную проблемам формирования организационного потенциала сферы услуг, направленного на повышение качества услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Следует отметить, что в настоящее время, не смотря на нестабильность социально-экономического положения, вызванного западными санкциями, в рамках цифровой трансформации экономики и в соответствии с этим переход к онлайн-услугам наблюдается стремительный рост организаций оказывающих различные услуги населению. Как верно отмечает автор, качество предоставляемых услуг может оказывать существенное влияние на качество и безопасность жизни (например, при оказании транспортных, медицинских или туристских услуг, услуг общественного питания, гостеприимства и др). Это в свою очередь обуславливает необходимость особого внимания к проблеме управления качеством оказываемых услуг.

Не смотря на достаточное количество исследований в отдельных областях управления качеством, в том числе, связанных с организационным потенциалом, проблеме актуализации управления качеством оказываемых услуг к условиям цифровой трансформацией экономики практически не уделяется внимание. На основании вышесказанного можно сделать вывод, что проблемное поле исследований, в рамках которого выполнена диссертационная работа Колбиной Анастасии Денисовны имеет практическую значимость и научную актуальность.

С учетом представленного обзора изученности проблемы диссертационного исследования, автором сформулированная автором цель, достигается рядом логически поставленных задач.

Теоретическая значимость исследования заключается в приращении научных знаний в области актуализации информации о ключевых тенденциях сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики и предпосылках

дальнейшего развития отрасли, методических подходах оценки организационного потенциала.

Практическая значимость результатов диссертационного исследования определяется возможностью их использования в практике управления российскими организациями сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

Научная новизна работы, заключающаяся в уточнении понятия организационный потенциал, в определении его классификационных признаков, как факторов влияния на уровень качества оказываемых услуг; в разработанных алгоритме комплексной оценки качества организационного потенциала и модели влияния организационного потенциала на процесс управления качеством услуг отвечает паспорту заявленной специальности: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Материалы диссертации прошли достаточный уровень апробаций для диссертационных исследований на соискание ученой степени кандидата экономических наук, были представлены на конференциях различного уровня. По полученным результатам опубликовано 7 статей в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

В целом, по материалам, представленным в автореферате можно сделать вывод, что работа выполнена на достойном научно-методическом уровне. Автореферат имеет четкую структуру стиль изложения ясный и лаконичный, выводы отражают основные достижения соискателя.

Однако, в представленном автореферате, по мнению рецензента, имеют место некоторые неточности и недостатки.

На взгляд рецензента, имеет место некорректное отнесение к условиям организационного потенциала одновременно и совокупности потенциалов и совокупности ресурсов, поскольку каждый конкретный вид потенциала напрямую зависит от ресурсов.

Синоним понятия «потенциал» - это «максимальные возможности», поэтому целесообразно вести речь не о «качестве потенциала», а о полноте его использования в соответствии со всеми условиями его формирования.

Не смотря на то, что объектом исследования выступают организации сферы услуг, из текста автореферата не прослеживается специфика организационного потенциала исследуемого объекта в отличие от других видов организаций, например в сфере производства продукции.

В изложенном в автореферате алгоритме комплексной оценки организационного потенциала представлен только математический подход обработки информации, хотя наиболее ценным, по мнению рецензента, является сам набор показателей и методика определения их максимального и минимального размеров. Из представленной в автореферате информации

невозможно сделать вывод о степени новизны данного выносимого положения на защиту, в том числе о возможности избежать субъективности оценки при использовании предлагаемого алгоритма.

Замечания рецензента по качеству информации, представленной в автореферате, не снижают общей теоретической ценности выполненного диссертационного исследования.

Диссертация на тему «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» отвечает критериям, установленным в Положении о присуждении ученых степеней.

По мнению рецензента, Колбина Анастасия Денисовна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Кандидат экономических наук, доцент,
доцент 75 кафедры ВУНЦ ВВС
«ВВА им. профессора Н.Е. Жуковского и
Ю.А.Гагарина» (г. Воронеж)

Чернышева Галина.
Николаевна

Научная специальность лица, составившего отзыв: 08.00.05 - «Экономика и управление народным хозяйством»

Почтовый адрес: 394064, г. Воронеж, ул. Старых Большевиков, 54 «А».

Телефон: +7950 77 832 88 Электронная почта: sgs206@mail.ru

Автор отзыва согласен на включение персональных данных в документы, связанные с работой диссертационного совета, и их дальнейшую обработку

Подпись Чернышевой Г.Н. заверяю
помощник начальника строевого отдела ВУНЦ ВВС «ВВА им.
профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина (г. Воронеж)

майор



Антонов И.В.

« 04 » марта 2025 г.