

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.386.02, СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета от «23» апреля 2025 года № 9-2/25 о присуждении Колбиной Анастасии Денисовны, гражданке Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) принята к защите «19» февраля 2025 года, протокол 4-2/25 диссертационным советом 24.2.386.02 на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ (191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А, приказ о создании диссертационного совета № 1385/нк от «28» октября 2022 г.).

Соискатель Колбина Анастасия Денисовна, 23 марта 1994 года рождения.

В 2016 г. Колбина А.Д. с отличием окончила ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», присвоена квалификация «Бакалавр» по специальности «Менеджмент». В 2019 г. Колбина А.Д. с отличием окончила ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», присвоена квалификация «Магистр» по специальности «Менеджмент». В 2022 г. Колбина А.Д. окончила аспирантуру ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», по специальности 38.06.01 – Экономика и управление народным хозяйством, присвоена квалификация «Исследователь. Преподаватель исследователь».

С сентября 2022 г. по настоящее время Колбина А.Д. работает в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» в должности ассистент кафедры проектного менеджмента и управления качеством.

Диссертация выполнена на кафедре проектного менеджмента и управления качеством ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ.

**Научный руководитель** – доктор экономических наук, профессор Четыркина Наталья Юрьевна, профессор кафедры проектного менеджмента и управления качеством ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

### **Официальные оппоненты:**

Кузьмина Светлана Николаевна - доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)», заведующий кафедрой менеджмента и систем качества.;

Ватолкина Наталья Шамилевна - доктор экономических наук, доцент, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Дальневосточный федеральный университет», проректор по развитию – дали положительные отзывы на диссертацию.

Выбор официальных оппонентов обосновывается назначением компетентных в области управления качеством ученых и специалистов, имеющих публикации в этой сфере исследования и выразивших свое согласие.

### **Ведущая организация:**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов, в своем положительном заключении, составленном доктором экономических наук, профессором, профессор кафедры «Экономическая безопасность и качество» Злобиной Натальей Васильевной и подписанным доктором экономических наук, профессором, заведующим кафедрой «Экономическая безопасность и качество» Бондарской Татьяной Анатольевной, и утвержденным доктором технических наук, профессором проректором по научной работе Муромцевым Дмитрием Юрьевичем, указали, что диссертационное исследование Колбиной Анастасии Денисовны на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг», представленное на соискание ученой степени кандидата экономических наук, полностью соответствует требованиям установленным пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (ред. от 16.10.2024 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Выбор ведущей организации (с ее согласия) обусловлен ее достижениями в отрасли науки, которой посвящена диссертационная работа и способностью определить научную и практическую ценность исследования соискателя.

**Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли отражение** в 15 печатных работах общим объемом 10,14 п.л., в т.ч. авторским 4,57 п.л., из них в 7 научных изданиях, рекомендованных ВАК, общим объемом 6,8 п.л. (авторским – 2,6 п.л.), 1 статья в научном издании, включенном в индексы цитирования Scopus, а также в

7 сборниках и научных журналах.

**Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России:**

1. Колбина, А.Д. Перспективы и качественные аспекты развития сферы услуг в условиях трансформации экономики / А.Д. Колбина, Н.Ю. Четыркина, // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития. – 2024. – № 78(4). – С. 58-67.
- 2) Колбина, А.Д. Систематизация и анализ подходов к определению организационного потенциала в сфере услуг / А. Д. Колбина, Н. Ю. Четыркина, // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2023. – № 3. – С. 168-171.
- 3) Колбина А.Д. Анализ квалиметрической модели качества цифровых услуг / А.Д. Колбина, В.С. Бурьлов, Е. В. Васильева, Л. В. Виноградов [и др.] // Modern Economy Success. – 2023. – № 6. – С. 42-48.
- 4) Колбина, А.Д. Развитие образовательной среды и студенческой науки в вузах как фактор формирования организационного потенциала России / А. Д. Колбина, Н. В. Андросенко // Инновации. – 2022. – № 4(282). – С. 42-46.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации.

**На диссертацию и автореферат поступили отзывы (все отзывы положительные) из:**

1) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписала доктор технических наук, доцент, директор института фундаментальной подготовки и технологических инноваций, заведующий кафедрой инноватики и интегрированных систем качества Фролова Елена Александровна. Замечание: в модели влияния организационного потенциала на управление качеством услуг сделан акцент на соответствие требованиям ИСО 9001:2015, но не рассмотрены возможные иные стандарты, которые могут быть актуальны для сферы услуг. Это могло бы расширить область применения разработанных рекомендаций. Впрочем, это замечание не снижает научно-практическую ценность диссертационного исследования.

2) ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» (г. Казань), отзыв подписал кандидат экономических наук, доцент, заместитель заведующего кафедрой инноваций и инвестиций по научной работе Кузьмин Михаил Сергеевич. Замечание: в автореферате при упоминании уровня цифровой зрелости не раскрыты методы его оценки и влияние на организационный потенциал, что представляется важным для комплексного анализа и могло бы усилить обоснованность выводов исследования.

3) ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева» (г. Саранск), отзыв подписала кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой управления качеством Глухова Татьяна Васильевна. Замечание: в автореферате представлены теоретические и методологические основы оценки организационного потенциала, однако не совсем очевидно, каким образом определяется степень значимости отдельных характеристик организационного потенциала. Представляется целесообразным подробнее раскрыть критерии выбора наиболее чувствительных показателей.

4) ФГБОУ ВПО «Военно-воздушная академия имени профессора Н. Е. Жуковского и Ю. А. Гагарина» (г. Воронеж), отзыв подписал кандидат экономических наук, доцент, доцент 75 кафедры Чернышева Галина Николаевна. Замечания: 1) 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. 2) 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. 3) Несмотря 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. 4) 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.

5) ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (г. Екатеринбург), отзыв подписала доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры финансов, денежного обращения и кредита Института экономики и финансов Истомина Наталья Александровна. Замечание: 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.

6) ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» Уральский

институт управления (филиал) (г. Екатеринбург), отзыв подписала кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики и управления Усова Наталья Витальевна. Замечание: в автореферате стоило бы уделить больше внимания раскрытию перечня показателей для оценки адаптивных способностей организации (с. 16).

7) АО Авиакомпания «Россия» (г. Санкт-Петербург), отзыв подписал заместитель начальника отдела управления проектами Шокало Алексей Владимирович. Замечание: в автореферате представлено описание универсального алгоритма оценки организационного потенциала, однако не раскрыт пошаговый механизм его интеграции в практику деятельности компании, особенно в условиях распределённой структуры, как у крупных авиаперевозчиков.

**Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:**

**определены:**

- **понятие организационного потенциала применительно к организациям сферы услуг** как совокупности потенциалов (трудовой, инновационный, экономический, рыночный, управленческий, производственный, научный и технический) и ресурсов (материальные, финансовые, технические, трудовые и информационные) организации, в различных комбинациях, обеспечивающих адаптацию к вызовам и возможностям цифровой экономики посредством достижения необходимого уровня качества предоставляемых услуг. Организационный потенциал рассмотрен как фактор устойчивости и конкурентоспособности в условиях цифровой трансформации, изменений потребительских предпочтений и технико-технологических преобразований (стр. 57-59, 61-65);

- **понятие качества организационного потенциала** как степени соответствия его характеристик потребностям организации и заинтересованных сторон, а также требованиям внешней среды с учетом цифровизации. В качестве характеристик рассматриваются потенциалы организации (трудовой, инновационный, экономический, управленческий и др.) и ресурсы (материальные, финансовые, трудовые, технические, информационные), оцениваемые с применением разработанных автором единичных показателей (стр. 71-73);

- **эффективность применения квалиметрического подхода к оценке качества организационного потенциала**, позволяющего выявить наиболее значимые характеристики, влияющие на управленческие результаты, и повысить обоснованность принимаемых управленческих решений (стр. 75-80);

**предложены:**

- **универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала**, включающий пять последовательных этапов: идентификацию показателей, их нормализацию, расчет интегральных

характеристик, ранжирование и обоснование управленческих решений (стр. 80-85), направленных на нормализацию и анализ показателей, характеризующих потенциалы организации, качество ресурсов и их использование. Алгоритм позволяет минимизировать субъективность оценок, обеспечивает детализированный анализ текущего состояния и применение квалиметрических методов для повышения точности управленческих решений (стр. 85-86, 101-103);

**разработана:**

- **авторская классификация признаков организационного потенциала**, учитывающая влияние на качество услуг и включающая признаки: источник формирования, форма реализации, масштаб, уровень устойчивости, уровень цифровой зрелости, степень использования и другие. Предложенная классификация позволяет систематизировать ресурсы и процессы, отражающие формирование, оценку и развитие организационного потенциала в контексте цифровой экономики (стр. 65-68);

- **модель влияния организационного потенциала на систему менеджмента качества организаций сферы услуг**, соответствующая требованиям стандарта ИСО 9001:2015. Модель учитывает характеристики организационного потенциала и ориентирована на системное и адаптивное управление качеством услуг в условиях цифровой трансформации, что способствует повышению эффективности процессов управления качеством в организациях сферы услуг (стр. 105-113);

**уточнены:**

- **признаки организационного потенциала**, оказывающие непосредственное влияние на качество предоставляемых услуг, что позволило систематизировать ресурсы и процессы организации, обеспечить их сопоставимость и применимость в рамках оценки организационного потенциала (стр. 65-66, 148-151);

**Теоретическая значимость исследования** заключается в развитии научных представлений об организационном потенциале в системе управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики, в том числе:

**изложены:**

- особенности категориального аппарата в области управления качеством услуг, а именно: понятия организационного потенциала, элементов потенциала и их взаимосвязи, роли организационного потенциала в трансформации систем управления качеством услуг (стр. 57-59, 61-65, 71-73);

- методические положения по формированию и оценке организационного потенциала в управлении качеством услуг, включая структуризацию организационного потенциала, его основные компоненты (ресурсный, процессный, результативный) и связи с функциями управления качеством (стр. 58-62, 85-86, 101-103);

- подходы к разработке модели оценки организационного потенциала,

включающей критерии, индикаторы, методы квалиметрической оценки и градации уровня потенциала, адаптированные к специфике организаций сферы услуг (стр. 85-86);

- особенности трансформации организационного потенциала под влиянием цифровых технологий, включая цифровизацию процессов управления качеством, влияние цифровых платформ, автоматизированных систем, больших данных на потенциал организаций (стр. 64–66).

**раскрыты:**

- структура и содержательные характеристики организационного потенциала как системы, охватывающей стратегические, тактические и операционные уровни управления качеством услуг (стр. 66–69, 148–151, 152-156);

- связи между уровнями организационного потенциала и результативностью управления качеством услуг в цифровой среде, включая механизмы адаптации и гибкости потенциала (стр. 101–109);

**Значение полученных соискателем результатов исследования для практики** заключается в том, что предложен комплексный подход к оценке и развитию организационного потенциала в управлении качеством услуг, который позволяет учитывать вызовы цифровой экономики, адаптироваться к изменениям внешней среды и повышать конкурентоспособность организаций. Разработаны практические рекомендации по совершенствованию систем управления качеством услуг с опорой на развитие ключевых компонентов организационного потенциала.

**Оценка достоверности** результатов исследования определяется тем, что авторские разработки и предложения базируются на применении таких методов, как дедукция, агрегирование, комбинаторный анализ, логическое моделирование, информационное моделирование, квалиметрия. Представленные гипотезы формировались и проверялись на основе вышеуказанных методов, с использованием как условных, так и реальных исходных данных, результаты интерпретированы в рамках поставленных задач исследования. Основой исследования выступили научные положения и методические рекомендации в области управления качеством и стандартизации, изложенные в трудах зарубежных и отечественных ученых, международных и отечественных стандартах, нормативных правовых актах РФ. Научные публикации автора, его выступления на международных и всероссийских научно-практических конференциях также подтверждают достоверность и значимость результатов диссертационного исследования.

**Личный вклад** соискателя состоит в:

- уточнении понятийного аппарата по теме организационного потенциала в управлении качеством услуг и его адаптации к условиям цифровой экономики;
- разработке процессной модели функционирования организационного потенциала, ориентированной на повышение качества услуг;

- формировании системы показателей оценки организационного потенциала;
- определении взаимосвязей между уровнями организационного потенциала и качеством управленческих решений;
- разработке практических рекомендаций формированию и оценке организационного потенциала для повышения результативности и эффективности управления качеством услуг в условиях цифровизации.

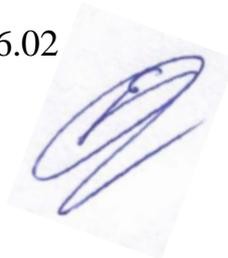
В ходе дискуссии выступили профессор Леонова Т.И., которая особо подчеркнула теоретическую значимость работы, связанную с глубокой проработкой признаков классификации организационного потенциала, применительно к сфере услуг. В части практической реализации был отмечен интегральный алгоритм комплексной оценки, который также проработан достаточно подробно и получил апробацию. Профессор Селищева Т.А. в своем выступлении отметила актуальность темы диссертационной работы в условиях цифровой трансформации экономики, практическую реализацию предложений, соответствие требованиям, предъявляемым к диссертационным исследованиям. Выступающие замечаний не высказали.

На заседании «23» апреля 2025 года, протокол № 9-2/25 диссертационный совет принял решение: за новые научно обоснованные теоретические и методические положения в области стандартизации и управления качеством продукции, имеющие существенное значение для развития страны, присудить Колбиной Анастасии Денисовне ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования (очная форма заседания) диссертационный совет в количестве 12 - человек, из них 6 докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)), участвовавших в заседании из 18 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту – 0 человек, проголосовали: за – 12, против – нет, недействительных бюллетеней – нет.

**Заместитель председателя**

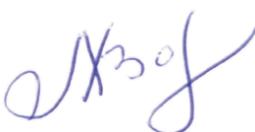
диссертационного совета 24.2.386.02  
доктор экономических наук,  
профессор



Горбашко Елена Анатольевна

**Ученый секретарь**

диссертационного совета 24.2.386.02  
доктор экономических наук,  
профессор



Хорева Любовь Викторовна

23 апреля 2025 г.