

В диссертационный совет 24.2.386.02 при
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет»

191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала
Грибоедова, д. 30-32, литер А, ауд. 3033

Отзыв

на автореферат диссертации Павлова Ярослава Юрьевича на тему «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Управление качеством услуг в условиях цифровой трансформации является ключевым элементом повышения конкурентоспособности и качества жизни граждан, а также неотъемлемой частью стратегии социально-экономического развития России. Таким образом, актуальность выбранной темы диссертационного исследования, связанная с управлением качеством услуг организации, не вызывает сомнения.

Выполненное автором исследование отличается целостностью, последовательностью, содержит элементы научной новизны, которые имеют как теоретическое, так и прикладное применение для расширения возможностей повышения качества услуг в условиях цифровой трансформации.

В работе Я. Ю. Павлова на основе изучения законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации, ГОСТов в области управления качеством, справочных и методических материалов, а также с учетом проведенного анкетирования, разработана концептуальная модель формирования качества услуг на основе карты пути клиента и модели SERVQUAL в условиях цифровой трансформации.

Практическая значимость исследования заключается в представленной методике оценки качества услуг с использованием комплексного индекса и поэтапного шкалирования характеристик, которые формируют инструментальную базу для управленческих решений.

Вместе с тем, в тексте автореферата не раскрыты результаты анализа отклонений показателей качества на этапах карты пути клиента разработанной автором методики анализа критических точек оказания услуг в цифровой среде, основанной на адаптации модели НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) к сфере услуг. Хотелось бы узнать проведена ли апробация разработанной методики?

В целом представленная работа соответствует п.9 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемых к кандидатским диссертациям, а ее автор Павлов Ярослав Юрьевич, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Кандидат экономических наук (08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством), доцент кафедры системного анализа и обработки информации ФГБОУ ВО Кубанский государственный аграрный университет им. А.Т. Трубилина

Минина Е. А.

Даю согласие на обработку персональных данных, связанных с защитой диссертации и оформлением аттестационного дела Я. Ю. Павлова

Адрес: ФГБОУ ВО Кубанский государственный аграрный университет им. А. Т. Трубилина, уд. Калинина, 13, г. Краснодар, 350044

e-mail: evgeniyaminina@yandex.ru

тел. 8-918-437-27-90

