

В диссертационный совет 24.2.386.02 при
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»
191023, Санкт-Петербург, наб. канала
Грибоедова, д. 30-32, литер А

Отзыв официального оппонента

доктора экономических наук, профессора Семенова Виктора Павловича на диссертационную работу Павлова Ярослава Юрьевича на тему: «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Актуальность темы диссертационного исследования

В условиях усложнения бизнес-среды, усиления конкуренции и стремительного развития цифровых технологий управление качеством услуг закономерно становится центральным элементом современной организационной политики. В диссертации подчёркивается, что цифровая трансформация - от искусственного интеллекта и больших данных до облачных сервисов и IoT - радикально меняет процессы взаимодействия между организацией и потребителем, формируя новые стандарты качества и новые параметры клиентского опыта.

Современная услуга рассматривается не как итоговая операция, а как совокупность цифровых и традиционных взаимодействий, в которых решающую роль играет траектория движения клиента по этапам получения услуги. Как отмечает автор, путь клиента сегодня представляет собой экосистему цифровых точек контакта, где возникают как возможности для персонализации и повышения качества, так и риски, требующие системного контроля и диагностики.

Одновременно возрастают требования к объективности оценки качества услуг. Сохраняющийся разрыв между ожиданиями потребителей и фактическим уровнем сервиса, а также ограниченность традиционных инструментов контроля качества (в том числе основанных на SERVQUAL без учёта цифровой среды) создают необходимость разработки новых методических решений. Автор обоснованно подчёркивает, что в научной литературе не сформирована целостная модель, интегрирующая карту пути клиента, цифровые методы управления качеством, принципы риск-ориентированного подхода и инструменты оценки эффективности мероприятий по повышению качества.

Разработка теоретических и организационно-методических основ управления качеством услуг, учитывающих цифровую трансформацию и основанных на карте пути клиента, представляет собой актуальную научную и практическую задачу, отвечающую современным вызовам сервисной экономики.

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

Обоснованность и достоверность результатов диссертации обеспечены комплексным использованием теоретических, нормативных и методических источников, а также корректным применением научных методов исследования. Автор опирается на положения экономических теорий, концепции Всеобщего управления качеством (TQM), модели SERVQUAL, методологию риск-ориентированного управления качеством, принципы НАССР, подходы цифровой трансформации и системного анализа, отражённые в трудах отечественных и зарубежных исследователей.

Достоверность выводов подкрепляется изучением нормативных и методических документов, международных и отечественных стандартов в области управления качеством (ISO 9001, EFQM), требований к цифровой среде оказания услуг, а также современных исследований по Индустрии 4.0 и сервисной экономике, активно представленных в диссертации. Особое значение имеет глубокая проработка цифровых методов управления качеством и принципов построения карты пути клиента, что отражено в соответствующих разделах работы.

Использование широкого спектра научных методов - от классификации и группировки до системного и структурно-функционального анализа, моделирования, анализа клиентского пути, выделения критических точек и оценки отклонений качества - обеспечивает внутреннюю логичность и воспроизводимость научных результатов. Существенную роль в обоснованности положений играет применение адаптированной модели АКТОУ (НАССР) и предложенной метрики ROQI, а также анализ практики организаций сферы услуг в цифровой среде, что подчёркивает прикладной характер выводов.

Структура диссертации отличается внутренней логикой и соответствием поставленным целям и задачам. Широкий перечень использованных источников (от нормативных документов до современных исследований по цифровой трансформации) демонстрирует фундаментальность и полноту проведённого автором исследования. Таким образом, представленные научные положения и рекомендации обладают высокой степенью обоснованности и научной достоверности.

Логика исследования, разработанные научные положения и полученные результаты согласуются с поставленными целью и задачами работы. Проведенная автором работа представляет собой результат комплексного исследования на основе изучения и анализа фундаментальных и научно-прикладных работ, а также теоретического обобщения практического опыта, что подтверждает высокую степень обоснованности выдвинутых научных положений.

Автором успешно решены все задачи, установленные в диссертационном исследовании, а именно:

- развиты теоретико-методологические представления о качестве услуг в терминологическом аспекте и предложена концептуальная модель

формирования качества услуг в условиях цифровой трансформации, основанная на карте пути клиента и учёте характеристик цифровой среды;

- разработаны методические рекомендации по оценке качества услуг, включающие классификацию показателей качества, методы их шкалирования, формы анкет и комплексный индекс качества, позволяющий оценивать формирование качества по этапам пути клиента;

- предложены классификационные признаки цифровых методов управления качеством услуг, структурированные на основе концепции «Индустрии 4.0» и ориентированные на этапы карты пути клиента;

- разработаны рекомендации по анализу критических точек оказания услуги (АКТОУ) в цифровой среде, основанные на адаптации модели НАССР к специфике сервисных процессов и обеспечивающие риск-ориентированное выявление отклонений качества;

- сформированы рекомендации по оценке экономической эффективности инвестиций в повышение качества услуг, включая обоснование показателя ROQI (Return on Quality Investments), позволяющего принимать обоснованные решения о вложениях в улучшение качества в критических точках пути клиента.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в формировании комплексного научно-методического подхода к управлению качеством услуг в цифровой среде. Автором обосновано новое определение качества услуг и представлена концептуальная модель его формирования, интегрирующая карту пути клиента, цифровые процессы и модель SERVQUAL для оценки восприятия качества на всех этапах взаимодействия. Разработан методический инструментарий оценки качества услуг, включающий классификацию показателей, формы анкет, методы шкалирования и комплексный индекс качества, обеспечивающий количественную оценку влияния отдельных точек контакта на итоговый уровень качества. Предложена оригинальная классификация цифровых методов управления качеством, основанная на принципах Индустрии 4.0 и раскрывающая соответствие технологий этапам клиентского пути. Сформирована методика анализа критических точек оказания услуг (АКТОУ), адаптирующая принципы НАССР для выявления рисков и отклонений в цифровой среде.

В числе наиболее значимых результатов исследования, обладающих научной новизной, следует отметить следующие:

1. В диссертационном исследовании сформулировано авторское определение качества услуг, учитывающее требования заинтересованных сторон и характеристики процесса, цифровой среды и сопутствующих сервисов по всем этапам карты пути клиента. На этой основе разработана концептуальная модель формирования качества услуг в условиях цифровой трансформации, интегрирующая карту пути клиента и модель SERVQUAL (стр. 68; 96-102; 121-124).

2. Сформированы методические рекомендации по оценке качества услуг, включающие классификацию показателей, методы шкалирования, формы

анкет и комплексный индекс качества. Данный инструментарий обеспечивает оценку уровня качества услуги на каждом этапе пути клиента и выявление критических точек для предупреждающих и корректирующих действий (стр. 152-160).

3. Разработана классификация цифровых методов управления качеством услуг, основанная на концепции Индустрии 4.0 и включающая как традиционные, так и современные инструменты (ИИ, блокчейн, IoT, Big Data, цифровые двойники, облачные технологии, RPA). В отличие от существующих подходов, классификация автора ориентирована на этапы карты пути клиента и демонстрирует применимость цифровых методов к конкретным точкам взаимодействия (стр. 116-152).

4. В работе предложена методика анализа критических точек оказания услуги (АКТОУ), адаптирующая принципы НАССР к сфере услуг. Методика позволяет проводить риск-ориентированный анализ, выделять критические контрольные точки и разрабатывать мероприятия по улучшению качества с использованием цифровых инструментов (стр. 181-193).

5. Автором разработаны рекомендации по оценке эффективности улучшения качества услуг на основе впервые предложенного показателя ROQI, позволяющего оценивать возврат инвестиций в качество на отдельных этапах пути клиента и принимать экономически обоснованные решения о приоритетных направлениях вложений (стр. 194-203).

Несмотря на то, что диссертационное исследование представляет собой законченный научный труд, имеющий высокое организационно-методическое и практическое значение, в нем *присутствует ряд недостатков*.

Во-первых, в разделе 1.4 при описании апробации разработанного инструментария (опросника и модели оценки качества услуг) в диссертации не приводятся характеристики выборки, участвовавшей в исследовании: её численность, структура, параметры репрезентативности и показатели статистической надёжности. Отсутствие этих сведений затрудняет оценку достоверности полученных результатов (стр. 99-103).

Во-вторых, экономическое обоснование показателя ROQI (раздел 3.2) требует более глубокого раскрытия ключевых методологических допущений. (стр. 195-199).

В-третьих, критерии сопоставления цифровых технологий с этапами карты пути клиента в работе изложены на концептуальном уровне (стр. 153-157). Таблица 9 (стр.154), демонстрирующая распределение технологий Индустрии 4.0 по этапам карты пути клиента, не содержит формализованных критериев или алгоритмов оценки соответствия. Это затрудняет проверку корректности классификации и ослабляет её методическую обоснованность.

Указанные замечания не являются принципиальными и могут быть учтены автором в последующей научно-практической деятельности. Несмотря на имеющиеся отдельные недочеты, представленное диссертационное исследование является логически законченным научным трудом, обладающим практической значимостью. Его основные выводы и положения достаточно полно изложены в опубликованных научных трудах и автореферате.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

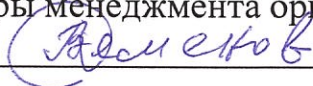
Диссертация Павлова Ярослава Юрьевича хорошо структурирована, ее материал отвечает поставленной цели и задачам. Разделы и их содержание логически связаны, а текст отвечает современным нормам научного языка.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с паспортом специальностей Высшей аттестационной комиссии Российской Федерации (экономические науки): научной специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)» по п. 12 «Стандартизация и управление качеством продукции» в части пп.: 12.8 - Резервы и механизмы повышения качества продукции; 12.10 - Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции.

Диссертационное исследование Павлова Ярослава Юрьевича на тему: «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации», представленное на соискание ученой степени кандидата экономических наук, полностью соответствует требованиям установленным пунктами 9-14 п. Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в текущей редакции), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор – Павлов Я.Ю., заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент

доктор экономических наук, профессор ФГБОУ ВО «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова», профессор кафедры менеджмента организации



/ Семенов Виктор Павлович
« 01 » 12 2025 г.

Доктор экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: управление инновациями и инвестиционной деятельностью; предпринимательство.



Контактные данные

Почтовый адрес: 190005, г. Санкт-Петербург, улица 1-я Красноармейская, д.1

Телефон: +7 (921) 424-51-10

Адрес электронной почты: 4245110@mail.ru