

*В диссертационный совет 24.2.386.02
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет», 191023, Санкт-
Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-
32, литер А.*

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)

Автореферат диссертации Павлова Я.Ю. на тему «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации» представляет собой актуальное, содержательное и научно выверенное исследование. В работе последовательно и аргументированно раскрывается необходимость применения комплексного подхода к оценке качества услуг, обусловленная изменениями в модели взаимодействия с потребителями, ростом роли цифровых технологий и потребностью организаций адаптировать свои системы управления качеством к новым условиям.

Автор обращает внимание на то, что в условиях цифровизации требуется оценивать не только эффективность процессов оказания услуг, но и качество как интегральную характеристику, отражающую соответствие ожиданиям клиентов и других заинтересованных сторон. Особенно значимым представляется использование методологии TQM и инструментов цифровой аналитики для построения современной модели управления качеством в сфере услуг, что делает исследование методологически значимым и практически ориентированным.

Автореферат соответствует установленным требованиям: структура исследования логична, содержание последовательно раскрывает цели и задачи работы, терминологический аппарат определён корректно. Достоверность и обоснованность результатов подтверждается широким использованием научных источников, включением нормативных документов, а также применением разработанных автором методик - карты пути клиента, классификации цифровых методов управления качеством и методики анализа критических точек.

Вместе с тем работа имеет отдельные замечания. В частности, требует более полного раскрытия вопрос о механизмах верификации

полученных оценок качества: в автореферате недостаточно подробно обозначены инструменты контроля достоверности и способы минимизации субъективности. Данное замечание носит рекомендательный характер и может служить направлением для дальнейшего развития исследования.

Выводы и заключения автореферата полностью обоснованы и дают представление о достигнутых результатах, а научная новизна и значимость не вызывают сомнений. Отмеченные замечания не снижают общей ценности работы и не влияют на достигнутые теоретические и практические результаты и носят рекомендательный характер.

В целом диссертационное исследование Павлова Ярослава Юрьевича на тему: «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации» соответствует специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) и отвечает требованиям к диссертациям на соискание степени кандидата наук (пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. (ред. 20204 г.)), 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).

Заместитель декана факультета
среднего профессионального образования
Северо-Западного института управления
РАНХиГС,
кандидат экономических наук



Бурылов Василий Сергеевич
19.12.2025

Специальность защиты: 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции)

Контактные данные

Место работы: СЗИУ РАНХиГС

Адрес: С-Пб, Будапештская 38, корп.6

Телефон: 921 9437100

Почта: burylov-vs@ranepa.ru

Подпись Бурылов В.С. уполномочен
начальника СЗИУ
Фрунзе И.И. у

