

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)

В условиях цифровой трансформации сферы услуг вопросы управления качеством приобретают особую значимость, отражая стратегические приоритеты социально-экономического развития России. Активное внедрение цифровых технологий одновременно расширяет возможности повышения качества услуг и формирует новые вызовы, связанные с изменением логики клиентского поведения, многоканальными коммуникациями, рисками цифровой среды и необходимостью обновления методического аппарата оценки качества. В этих условиях исследование теоретических основ формирования качества услуг и разработка практических инструментов управления качеством становится актуальным и востребованным направлением научных работ.

В автореферате соискатель последовательно раскрыл цель, объект и предмет исследования, обосновал актуальность и научную разработанность темы. Структура и содержание работы отражают логику исследования, содержат элементы новизны, а выводы и рекомендации соотносятся с поставленными задачами.

Автор диссертации Павлов Я.Ю. представил результаты разработки концептуальной модели формирования качества услуг в условиях цифровой трансформации, основанной на использовании карты пути клиента и модели SERVQUAL. В работе сформулированы методические рекомендации по оценке качества услуг с применением комплексного индекса качества, предложена классификация цифровых методов управления качеством услуг с опорой на технологическую рамку Индустрии 4.0. Существенным вкладом является адаптация методологии НАССР к сфере услуг (АКТОУ) для анализа критических точек и разработка подхода к оценке экономической эффективности мероприятий по повышению качества услуг на основе показателя ROQI. Представленные результаты аргументированы, опираются на теоретические источники и подтверждены публикациями автора.

В качестве замечания можно отметить, что представленные формулы 1 2 стр.12-13 требуют пояснения, что повысило бы прозрачность методического инструментария.

В целом автореферат позволяет сделать вывод, что диссертация «Управление качеством услуг организации в условиях цифровой трансформации» Павлова Я.Ю. является самостоятельной, законченной работой, выполненной на высоком научно-квалификационном уровне, соответствует критериям Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. (в текущей редакции), 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).

Профессор кафедры экономики и финансов, доктор экономических наук
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет
промышленных технологий и дизайна»

Доктор экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и
управление народным хозяйством, доцент



/ Тамара Рубеновна Мкртчян

27.11.2025 г.

Контактные данные

191186, Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 18

Телефон: +7 (812) 315-75-25

e-mail: mkrtchyan75@mail.ru

Аргумент Т.Р. Мкртчян заверю

Заместитель начальника
управления кадров



Вьюгина Н.А.