

**ОТЗЫВ**  
**на автореферат диссертации Тына Виктора Константиновича на тему «Разработка методического подхода оценки качества проектной деятельности музея» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)**

Представленная к рассмотрению диссертационная работа посвящена актуальной теме, имеющей существенное значение для развития музейной сферы в современных условиях. В условиях глобализации и цифровизации роль музеев как ключевых институтов сохранения культурного наследия и драйверов социально-экономического развития общества существенно возрастает.

Научная новизна и теоретическая значимость работы заключаются в существенном вкладе в теорию управления качеством услуг в сфере культуры. Автором уточнено понятийное поле (дано авторское определение «проектной деятельности музея», разработана многофакторная классификация музейных проектов). Ключевым теоретическим результатом является разработка комплексного методического подхода для оценки качества проектной деятельности в музее (Quality Compass – QC) на основе современных концепциях клиентоориентированности (Homo Lego, co-creation). Введение показателя «качества впечатления посетителя» восполняет методологический пробел в оценке субъективно-эмоциональной ценности музейных услуг.

Практическая значимость и апробация являются сильной стороной исследования. Апробация методики на примере проектов Государственного Эрмитажа, включая расчет интегральных индексов качества, демонстрирует ее работоспособность и позволяет автору сформулировать конкретные рекомендации для музейной практики. Публикации в рецензируемых изданиях и выступления на конференциях подтверждают признание результатов научным сообществом.

Методологическая основа исследования характеризуется комплексностью и корректностью. Автор применяет системный, процессный и ситуационный подходы, использует широкий спектр методов: от аналитического обзора литературы и нормативных документов до PEST-, SWOT-анализа, кейс-метода, статистических и социологических инструментов. Это обеспечивает глубину анализа и достоверность выводов.

Критические замечания и вопросы к соискателю:

1. Комплексный методический подход и BI-дашборд, апробированные на крупнейшем федеральном музее, требуют значительных ресурсов. Как возможно адаптировать ключевые принципы предложенной разработки для малых и средних музеев с ограниченным бюджетом и штатом?
2. При оценке качеством в рамках предложенного автором комплексного методического подхода активно используются показатели, требующие регулярных опросов (CSAT, NPS). Не приведет ли, по мнению автора, активный сбор обратной связи к «усталости» аудитории и снижению качества данных? Какие методы и периодичность сбора данных являются, на его взгляд, оптимальными?
3. Один из выводов работы указывает на возможный конфликт между высокими качественными оценками аудитории и превышением бюджета/сроков проекта. Предлагает ли комплексный методический подход автора алгоритмы для поиска баланса между «ценностью» (блок модели) и «эффективностью» (другой блок) на стадии планирования проекта?

4. Как в рамках предложенного методического подхода учитывается качество проектов, направленных не на внешнюю аудиторию, а на внутреннее развитие музея (например, проекты по оцифровке фондов, реставрации, повышению квалификации сотрудников), где традиционные показатели посещаемости и удовлетворенности посетителей неприменимы?

Автореферат свидетельствует о том, что диссертация Тына Виктора Константиновича представляет собой завершенное, самостоятельное научное исследование, выполненное на высоком теоретическом и методическом уровне. Полученные результаты обладают научной новизной, теоретической и практической значимостью. Цель исследования достигнута, задачи решены. Соискатель демонстрирует глубокие знания в избранной области, владение современным методологическим аппаратом и способность решать комплексные научно-прикладные задачи.

Диссертационная работа соответствует всем критериям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Тын Виктор Константинович, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика.

Рецензент:

Киссер Татьяна Сергеевна

Кандидат исторических наук (07.00.07)

Заместитель директора по научно-организационной работе

ФГБУН «Музей антропологии и этнографии им. Петра Великого (Кунсткамера)

РАН

[tkisser@bk.ru](mailto:tkisser@bk.ru)

25.03.2026

