

В диссертационный совет Д 212.354.04  
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский  
государственный экономический  
университет» 191023, Санкт-Петербург,  
наб. Канала Грибоедова, д. 30-32

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**доктора экономических наук, доцента**

**Антоновой Ирины Ильгизовны**

на диссертацию Мкртчян Тамары Рубеновны на тему: «Совершенствование управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования» представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции)

### ***Актуальность темы диссертационного исследования***

В условиях современных проблем экономического развития России, качества жизни населения и социально-экологической напряженности, создающих угрозы благополучному, устойчивому развитию общества, методология совершенствования управления качеством деятельности организации выступает фундаментальной основой и необходимой стратегической перспективой для обеспечения устойчивого развития страны. Именно поэтому долгосрочная стратегия РФ и деятельность Правительства РФ нацелены на сбалансированное повышение качества жизни, темпов экономики и охрану окружающей среды как базы устойчивого роста в будущем.

На международном уровне глобальная повестка устойчивого развития представлена ООН, выработан ряд нормативных документов, в том числе установлены цели устойчивого развития. Сегодня аббревиатура «ЦУР» стала общепринятой и понятной. Методологически устойчивое развитие как ключевое направление предопределяет непрерывное совершенствование методов и моделей управления качеством для создания благоприятной экономической, социальной и экологической среды, что актуализируют задачи совершенствования управления качеством деятельности организации в интересах устойчивого развития и выработки его оптимальной стратегии.

Цель исследования направлена на решение накопленных проблем в области дальнейшего совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития. В частности, это касается задач уточнения понятия качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и структурирования системного исследования управления качеством удовлетворенности заинтересованных сторон его результатами.

Таким образом, актуальность данного исследования определяется отсутствием в настоящий момент комплексной теории, методологии и методов системного моделирования управления качеством деятельности организации для разработки мероприятий по обеспечению устойчивого развития. До сих пор не сформирован в полном объеме комплексный подход к созданию интегрированной системы управления качеством устойчивого развития организации, что обуславливает значимость и своевременность диссертационного исследования Мкртчян Т.Р.

### ***Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации***

Для формирования объективного представления об области исследования, автор четко определил цель, задачи и методы исследования, провел серьезный анализ соответствующей научной литературы (список литературы включает более 370 источников), нормативных и аналитических документов по устойчивому развитию в России и за рубежом. Полученные выводы основываются на фундаментальных положениях науки о качестве, системном моделировании и устойчивом развитии.

В целом научные положения, выводы и рекомендации, представленные в диссертации Мкртчян Т.Р., корректно обоснованы в соответствии с поставленной целью и логикой построения исследования (рис. 1.7), подкреплены широким использованием в качестве теоретической и методологической основы диссертационного исследования научных работ ведущих отечественных и зарубежных исследователей в области Всеобщего управления качеством, устойчивого развития, теории системного моделирования, квалиметрии и статистики. Основные положения результатов, выносимые на защиту, четко определены и полностью соответствуют сформулированным задачам.

В соответствии с теоретическими положениями, представленными в работе, для практического применения разработаны методические рекомендации совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе оценки и анализа потенциала благонадежности посредством применения квалиметрических и статистических моделей, что, соответственно, полностью подтверждает обоснованность полученных результатов диссертационного исследования.

### ***Достоверность и новизна научных положений***

Достоверность теоретических и практических результатов исследования, выводов и рекомендаций обеспечивается использованием отечественных и зарубежных трудов ученых, общепринятых теоретических положений, изложенных в литературных источниках, нормативно-правовых и методических документах, материалах международных организаций, а также использованием достоверной статистической информации, собранной.

автором при исследовании; адекватным применением научных методов и моделей.

Степень достоверности положений, выдвигаемых автором, достигается за счет грамотного применения общенаучных методов, логики анализа, сравнения, а также методов системного исследования и использования аналитического аппарата системного моделирования, в частности, методов системного синтеза при построение интегрированных систем, системного анализа на основе квалиметрических и статистических моделей, методов экспертных оценок, анализа согласованности мнений, надежности получаемых регрессий.

Выводы исследования носят аргументированный характер, изложенный материал обладает целостностью и логичностью построения. Кроме этого, достоверность научных положений, выводов и предложений подтверждается апробацией результатов на научно-практических конференциях, публикациями автора в ведущих журналах и монографиями, общим объемом 85,2 п.л., в том числе авторским объемом - 71,4 п.л.

**Научная новизна** исследования заключается в многоаспектном исследовании теоретических, методологических и методических основ совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования.

*Положениями диссертации, имеющую наибольшую научную новизну* в диссертации Мкртчян Т.Р., являются следующие.

1. В диссертации определены базовые понятия, так автором уточнено понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития как степени соответствия характеристик требованиям, в связи с этим автором по-новому раскрыты характеристики качества деятельности для обеспечения устойчивого развития как трехуровневой иерархии показателей по направлениям экономической социальной и экологической деятельности (стр.18-50).

2. Для развития методологии в области качества рассмотрены составляющие системного моделирования управления качеством, в рамках которого важным положением новизны является анализ подходов к многомерным квалиметрическим оценкам, который позволил автору исследования представить базовую модель интегрального показателя качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, используемую в диссертации как общую для всех частных случаев (стр.50-72).

3. Существенным теоретическим результатом данного исследования является сформулированная автором интегральная система управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, в которой произведен синтез процессов экономической, социальной и экологической деятельности в рамках цикла Деминга, выделен механизм влияния потенциала благонадежности на получение результатов качества деятельности, определены функциональные

и объектные составляющие элементы системы (стр. 72 -100).

4. В диссертации исследована одна из ключевых функций управления, а именно стратегическое планирование, для которого представлена модель выбора стратегии качества устойчивого развития организации с учетом рисков, отражающая взаимосвязь элементов, влияющих на выбор стратегии качества для устойчивого развития организации, и продемонстрирован выбор направлений стратегии качества организации для стратегии бережливого производства, разработаны предложения по формированию интегрального риска (стр. 105-143).

5. Одной из наиболее значительных позиций новизны исследования можно считать разработанный автором подход к совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе оценки и повышения потенциала, для которого введен авторский термин «потенциала благонадежности», раскрыты показатели и направления динамики потенциала, проведена постановка задачи оптимизации, что послужило методологической базой в исследовании (стр. 143-172).

6. Представляют интерес сформулированные модели анализа управленческой эффективности во взаимосвязи с управленческим потенциалом и анализом качества управленческих решений в ходе совершенствования качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, которые позволяют выявить области для разработки мероприятий по повышению качества деятельности организации (стр.172-213).

7. В работе сформированы модели управления для социальной деятельности организации, в этом отношении новым и полезным является исследование влияния инструментов корпоративной культуры на удовлетворенность работников, позволяющее совершенствовать данные инструменты как базовые при управлении качеством устойчивого развития; среди инструментов корпоративной культуры особо выделен такой инструмент как геймификация, приобретающий в настоящее время значение, для этого в диссертации разработаны методологические подходы для управления процессом геймификации, обеспечивающие рост вовлеченности работников и содействующие достижению организацией ЦУР (стр.218-272).

8. Важными и интересными представляются выводы диссертации, касающиеся экологизации в обществе, развития экологической деятельности в организации и формирования зеленых кластеров, в связи с тем, что такие тенденции только начинают развиваться в России, представленные подходы важны для обеспечения экологической деятельности в организации (стр.272-288).

9. В методическом аспекте на основе рассмотрения тенденций развития легкой промышленности автором сформированы рекомендации для совершенствования управления качеством деятельности организации шейной промышленности для обеспечения устойчивого развития на основе оценки и анализа потенциала благонадежности с целью повышения качества, данные рекомендации демонстрируют возможность применения разработанных в

исследовании теоретических и методологических положений по теме диссертации (стр.316-330).

### *Замечания и недостатки по диссертационной работе*

Несмотря на общую значимость и высокую оценку полученных результатов диссертационного исследования, стоит все же отметить ряд недостатков и замечаний.

1. В параграфе 1.1 было бы целесообразно провести обзор и анализ конкретных статистических показателей уровня устойчивого развития организаций в России, что сделало бы исследование проблем современного устойчивого развития в организациях более обстоятельным.

2. В параграфе 1.1 излишне много ссылок на работы других авторов по показателям устойчивого развития организации, в то время как в диссертации требуется больше критического анализа и обоснования состава показателей качества, приведенного в таблице 1.9 (стр. 50), как важного пункта новизны, лежащего в основе теоретических и методических предложений автора.

3. В параграфе 1.2 автор предлагает базовые формулы интегрального показателя качества на основе экспертного квалиметрического метода (стр.70-71), хотя на стр. 68 указывает преимущества вероятностно-статистического моделирования при оценке объекта, в этой связи необходимо более аргументированно пояснить выбор используемого подхода к определению интегрального показателя.

4. В отношении параметров моделирования надо отметить, что рассматривается понятие «развитие», что предполагает исследование динамики во времени. Также важно пояснить как соотносятся развитие и рост? В представленных моделях нет временной характеристики, что делает исследование несколько ограниченным.

5. В параграфе 1.2 на стр. 92 представлена аксонометрическая модель интегрированной системы управления качеством для обеспечения устойчивого развития, тем не менее требуется пояснить, почему выбраны именно такие координаты.

6. На рис. 1.18 (стр.98) приведена авторская концептуальная модель интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, включающая множество взаимосвязанных элементов, в том числе внешнюю и внутреннюю среду. Было бы важным расширить анализ значимости и роли факторов внешней и внутренней среды в данной модели, более четко раскрыть их влияние на потенциал и результат управления качеством.

7. В параграфе 2.1 недостаточно раскрыто то, каким образом можно использовать результаты оптимальной модели стратегического выбора, представленной на стр. 112 (формула 2.5), хотелось бы поподробнее раскрыть содержание целевой функции и ограничений.

8. Содержание параграфа 4.1 (стр. 295-316) представлялся как описательный материал, слабо связанный с констатирующей частью работы.

Его целесообразно переместить в главу постановочной части работы и расширить констатирующую часть данного исследования.

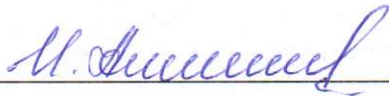
Указанные замечания не снижают общую положительную оценку представленного диссертационного исследования, являются скорее направлениями дальнейшего развития научной работы для соискателя. Оформление диссертации соответствует предъявляемым требованиям, а автореферат и опубликованные статьи отражают основное содержание исследования.

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

Диссертационное исследование Мкртчян Тамары Рубеновны на тему «Совершенствование управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования» соответствует критериям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г., а ее автор Мкртчян Т.Р. заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции).

***Официальный оппонент***

доктор экономических наук, доцент,  
ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)», проректор по инновационно-проектной деятельности, заведующий кафедрой цифровой экономики и управления качеством



/ Антонова Ирина Ильгизовна

«02» февраля 2022 г.

Доктор экономических наук по научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции)

***Контактная информация***

Адрес: 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Московская, 42

Тел.: +7 (843) 231-92-90

E-mail: info@ieml.ru

Собственноручную подпись  заверяю  (должность)	
ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)»	
 (подпись)	 (ФИО)

