

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

Семенова Виктора Павловича, доктора экономических наук, профессора

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 настоящее время принципы Всеобщего управления качеством (TQM, Total Quality Management), определяющие необходимость удовлетворения насущных требований всех заинтересованных сторон, являются базой для управления процессами и явлениями, в том числе для обеспечения устойчивого развития, охватывающего экономический рост, качество жизни людей, социальную справедливость и сохранение окружающей среды. Все это в совокупности требует усовершенствования подходов к управлению качеством деятельности организации как первичного звена социально – экономической системы, что будет способствовать обеспечению устойчивого развития в целом общества.

В связи с этим, уровень достижений в области устойчивого развития организации, определяемый получаемой полезностью по всем направлениям экономической, экологической и социальной деятельности, во многом зависит от степени прогрессивности управления качеством в организации для обеспечения устойчивого развития, связанной в большей мере с применяемыми методологией, методами и инструментами выработки мер по совершенствованию качества устойчивого развития. Согласно международным рейтингам, Россия в контексте устойчивого развития занимает невысокие

позиции, что безусловно сказывается на конкурентоспособности страны и качестве жизни ее населения. В этом аспекте задача совершенствования управления качеством деятельности организаций для обеспечения устойчивого развития является одним из важных направлений стратегии организации и страны в целом.

В современных условиях цифровой экономики наиболее объективные подходы в научных исследованиях должны базироваться на формализации и системном подходе, в частности на основе системного моделирования, что подразумевает разработку моделей синтеза и анализа для совершенствования управления качеством в организациях различных отраслей экономики. Поэтому формирование системных моделей управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и разработка соответствующих методических основ определяют проблематику настоящей диссертации как весьма актуальную.

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

Обоснованность научных положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертации Мкртчян Т.Р., обеспечиваются глубоким анализом исходных материалов, нормативных документов в области управления качеством, обработкой статистической и научной информации, включая труды российских и зарубежных авторов по проблемам управления качества, устойчивого развития организации, теории системного моделирования, квалиметрии, статистики, а также изучением тенденций и опыта управления качеством устойчивого развития в легкой промышленности.

Исходя из выдвинутой целей и задач по формированию теоретических, методологических и методических основ совершенствования управления качеством деятельности организации в области устойчивого развития, для обоснованности научных положений автор проводил исследования на

системной основе, в частности, системного анализа и синтеза. Логика исследования, разработанные научные положения и полученные результаты диссертационного исследования полностью согласуются с поставленными целью и задачами работы.

В целом проведенная автором работа представляет собой результат комплексного системного исследования на основе изучения и критического анализа фундаментальных и научно-прикладных работ в области теории управления качеством, теоретических и практических основ устойчивого развития, разработок в области системного моделирования, в том числе многомерной оценки и статистического анализа качества деятельности организации, а также теоретического обобщения обширного практического опыта и апробации представленной методики оценки качества в контексте совершенствования управления качеством деятельности организации для устойчивого развития. Все это подтверждает высокую степень обоснованности выдвинутых в ней положений и рекомендаций.

В дополнение следует отметить, что в диссертации используется аппарат современных научных методов исследования, включающий методы диалектики, логического, статистического моделирования, а также проведено применение методов квалиметрического анализа, экспертных оценок и их согласованности, что служат дополнительным аргументом обоснованности работы.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Стройная логическая последовательностью изложения, обобщений и выводов, сформулированных по результатам исследований, а также адекватность применяемых методов исследования для решения поставленных задач обеспечивают достоверность выводов, рекомендаций диссертации Мкртчян Т.Р. Работа содержит большое количество таблиц, рисунков, статистических баз данных, квалиметрических и статистических моделей оценки уровня управления качеством деятельности организации для

устойчивого развития и другие материалы, углубляющие содержание диссертации, развивающие теоретические положения исследования, уточняющие концепции, терминологию, методологию и методику формирования качества деятельности организации для устойчивого развития на основе системного моделирования.

Кроме того, достоверность теоретико-методологических и практических результатов диссертационного исследования подтверждается публикациями автора в научных рецензируемых журналах и выпущенных монографиях, их апробацией на российских и международных конференциях согласно списку, представленному диссертантом, внедрением результатов исследований как методологически значимых и рекомендованных к применению.

К наиболее существенным выводам и разработкам, содержащимся в диссертации Мкртчян Т.Р. и, таким образом, составляющих научную новизну, следует отнести следующие значимые достигнутые результаты.

Первое – в аспекте критического анализа научных работ в области устойчивого развития организации в п. 1.1 диссертации определено понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и для его детализации предложен авторский состав показателей, отвечающих требованиям, изложенным в ключевых документах по устойчивому развитию (п.11 стр.18-50).

Второе – в рамках системного подхода к управлению качеством в п.1.2 раскрыты составляющие системного исследования качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, приведена классификация методов системного моделирования, определен интегральный показатель качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (п. 1.2 стр. 50-72).

Третье – особо можно выделить новизну авторского подхода к формированию интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, отражающего взаимосвязь элементов системы и механизм влияния потенциала благонадёжности на

качество устойчивого развития организации, что позволило построить всю логику диссертационного исследования (п.1.3 стр.72-100).

Четвёртое – в п.2.1 представлена модель для выбора стратегии качества устойчивого развития на основе анализа иерархии элементов, и что особо можно подчеркнуть - проведена апробация представленной модели для выбора стратегии бережливого производства с учетом анализа рисков, что важно для практического применения (п. 2.1 стр. 105-143).

Пятое – в п.2.2 разработан авторский подход к формированию потенциала благонадёжности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования, позволяющий выявить тенденции, составляющие и показатели потенциала, также в рамках анализа общего потенциала более подробно исследован управленческий потенциал, в том числе установлены показатели, проведена оценка их значимости и выявлен наиболее значимый показатель качества управленческих решений, для которого разработана оригинальная модель разрывов восприятия и ожиданий потребителей и менеджеров, апробированная на конкретном примере (п.2.2, 2.3 стр. 143-172).

Шестое – большую ценность исследования имеет сформированные в п.3.1 предложения, касающиеся социальной составляющей устойчивого развития организации, в частности, исследование влияния инструментов корпоративной культуры на удовлетворенность персонала, в результате которого построена статистическая модель, позволяющая установить области для совершенствования (п. 3.1стр. 218-244), также представляет интерес анализ процесса геймификации как инструмента корпоративной культуры, особенно значимый в условиях цифровизации (п. 3.2 стр. 244-272).

Седьмое – интересен предложенный автором трёхуровневый подход к экологизации в организации, определены этапы и показатели такой деятельности, рассмотрен процесс интеграции зеленого кластера как наилучшей формы экологизации в обществе (п.3.3 стр. 272-330).

Восьмое – для практической реализации на предприятиях разработаны методические рекомендации по совершенствованию управления качеством

деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе анализа потенциала благонадежности.

Глубина представленного материала определяется тем, что наряду с разработкой теоретических положений по совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, автор предлагает конкретные модели интегральной оценки управления качеством для устойчивого развития в контексте удовлетворения требований, пригодные для формирования на их базе мероприятий по совершенствованию управления качеством устойчивого развития, что, в целом, обуславливает высокую практическую значимость полученных результатов с точки зрения стратегических целей и выработки наиболее оптимального управленческого решения. Таким образом следует отметить, что представленная работа Мкртчян Т.Р. отличается новизной и оригинальностью авторского взгляда на решение поставленных задач с помощью комплексного многоаспектного подхода к исследованию, активным применением математического аппарата, в котором теоретические положения подтверждается практической апробацией, обеспечивающей обоснованность выводов, рекомендаций.

Замечания по диссертационной работе

Общая положительная оценка представленного к оппонированию диссертационного исследования не предполагает полного согласия с автором по всем направлениям исследования. В этом аспекте следует отметить следующие дискуссионные положения и недостатки работы.

1. В п.1.1 в ходе анализа качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития большую обоснованность исследованию придало бы установление роли Всеобщего управления качеством как фундаментальной базы формирования процессов устойчивого развития по экономической, социальной и экологической составляющим. Данный подход способствовал бы еще большему усилению теоретической основы настоящего исследования, касающегося устойчивого развития организации.

2. Также следовало бы пояснить содержательный аспект понятия устойчивости: например, есть понятие устойчивости систем, в том числе социальных и экономических, тогда каковы критерии устойчивости, применяемые в данном случае?

3. При изложении п.1.3 на странице 72-77, представлен целый ряд общеизвестных моделей, рекомендованных в ГОСТах, касающихся интегрированных систем, систем менеджмента качества, в то время как следовало бы сосредоточиться на синергетическом эффекте предлагаемой интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, который в исследовании недостаточно четко обозначен.

4. В параграфе 2.1 (стр. 132-136) подробно рассмотрены общеизвестные рассуждения по рискам, в то время как следовало бы более подробно раскрыть привязку предлагаемых моделей комплексного риска к стратегическому выбору, которая несколько поверхностно представлена в исследовании.

5. В п. 2.2 на стр. 171-172 представлены рисунок взаимосвязи потенциалов (рис. 2.12) и оптимизационная модель формирования потенциала благонадежности для устойчивого развития (формула 2.16), которые, однако, требуют большего пояснения.

6. В п.3.2 хотелось бы видеть более четкую последовательность формирования предложений по повышению качества социальной составляющей и пояснить логику перехода от корпоративной культуры и ее инструментов к представленной статистической модели, что придало бы большую обоснованность выбранным моделям.

7. В п. 4.2 было бы правильнее усилить методологию квалиметрической оценки качества деятельности и потенциала благонадёжности для устойчивого развития в части дополнения требований к экспертам (стр. 317) для формирования показателей, приведенных в табл. 4.6 (стр. 319), а также к оцениванию показателей в табл. 4.9 (стр.321), отсутствие такого анализа делает исследование недостаточно обстоятельным.

8. При разработке методических рекомендаций (п. 4.2) не ясно, каким образом происходит сбор исходных данных для расчетов показателей табл. 4.9 (стр. 321), и может ли он проводиться на системной основе в других организациях, ответы на эти вопросы могли бы значительно усилить аргументацию данного подхода.

Тем не менее, вышеприведенные замечания не носят принципиальный характер и могут быть учтены автором в его последующей научно-практической деятельности. Таким образом, несмотря на имеющиеся спорные моменты и отдельные недочеты, представленное диссертационное исследование является логически законченным научным трудом, обладающим практической значимостью. Его основные выводы и положения достаточно полно изложены в опубликованных трудах и автореферате.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным в Положении о присуждении ученых степеней

Диссертация Мкртчян Тамары Рубеновны хорошо структурирована, содержащийся в ней материал отвечает поставленным цели и задачам. Разделы и их содержание соответствуют поставленным задачам, а текст отвечает современным нормам научного языка. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с пунктом паспорта специальностей Высшей аттестационной комиссии Российской Федерации (экономические науки) по специальности 08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции) по пункту 13 «Стандартизация и управление качеством продукции», в части: п.п.13.2. «Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством (TQM)»; п.п.13.28. «Оценка качества продукции (услуг) и систем управления организацией как субъекта экономической деятельности»; п.п.13.30. «Стандартизация и управление качеством продукции (услуг) в социально-экономических системах»; п.п.13.34. «Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции (услуг)».

Диссертационная работа Мкртчян Т.Р. 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 Тамара Рубеновна 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, профессор,
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный электротехнический
университет «ЛЭТИ» им. В.И.
Ульянова (Ленина)», профессор
кафедры менеджмента и систем
качества



/ Семенов Виктор Павлович

«29» декабря 2021 г.

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

Контактная информация

Почтовый адрес: 197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, д. 5
Тел: +79214245110 , e-mail:vps@etu.ru

