

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

Зворыкиной Татьяны Ивановны,

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

Реализация 17-ти целей устойчивого развития ООН и Указа Президента РФ (2020 год) «О национальных целях развития России до 2030 года» возможно только при содействии устойчивому развитию каждой отдельной организации. В то же время понятно, что обеспечение устойчивого развития общества и организации должно базироваться на применении методологических основ управления качеством. Без решения задач совершенствования управления качеством невозможно обеспечить устойчивое развитие. Теоретический подход к совершенствованию качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития требует разработки методов и инструментов поддержки. Одним из ключевых инструментов по формированию устойчивого развития в организации возможно считать построение интегрированной системы управление качеством деятельности организации. Данный инструмент оправдал свою эффективность во многих сферах деятельности и на различных уровнях управления. Элементы устойчивого развития организации: экономика, экология, социальная сфера, в контексте деятельности организации должны подчиняться методологии всеобщего управления качеством. Акцент в методологии делается на применение системного исследования и моделирования при управлении качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития.

Современные проблемы в области управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития состоят в незаинтересованности и частом непонимании организациями необходимости усиливать социальную и экологическую составляющую, отсутствии

методологии управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и, в целом, концептуальной модели управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития организации на основе системного моделирования с позиции выявления потенциала организации для удовлетворенности заинтересованных сторон качеством устойчивого развития.

Эти аргументы определяют дальнейшее совершенствование управления качеством деятельности организации для устойчивого развития. В этом аспекте актуальность исследования определяется разработкой и исследованиями потенциала организации для обеспечения устойчивого развития, а также формированием подходов к управлению качеством на базе моделей системного исследования и системного моделирования в интересах устойчивого социально-экономического и экологического развития каждой организации и страны в целом.

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

Научные теоретические и методологические положения, выводы и методические рекомендации, сформулированные в диссертации Мкртчян Т.Р., являются в высокой степени обоснованными в связи с тем, что в их основе лежат фундаментальные ключевые теоретические и методологические положения современной теории Всеобщего управления качеством, общепризнанные постулаты устойчивого развития, принятые в международном сообществе, теоретические основы статистики и квалиметрии, нашедшие свое отражение в наиболее значимых трудах отечественных и зарубежных ученых в данных областях знаний, что приведено в обширном списке литературы, включающем 378 источников.

Обоснованность выводов диссертации также определяются принятой логикой исследования (рис.1.7 стр.71), в которой представлены этапы исследования от общего к частному, позволяющие последовательно раскрыть основные положения, необходимые для совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, что в дальнейшем изложении представлено в диссертации.

В ходе исследования автор в обоснование выдвигаемых предположений применяет необходимые для решения поставленных задач методы исследования как общенаучные, в том числе системный подход, методы обобщения, классификации, системного моделирования, так и методы квалиметрического и статистического исследования, векторный анализ, методы экспертных оценок,

что обеспечило аргументированную базу и, соответственно, обоснованную интерпретацию результатов и выводов.

В работе успешно решены поставленные задачи, а именно:

- 1) определено понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на базе системы показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (КДО УР) в соответствии с требованиями заинтересованных сторон;
- 2) представлена классификация методов системного моделирования, используемых для совершенствования КДО УР, и раскрыт метод многомерной оценки;
- 3) сформирована интегрированная система управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (ИС УКДО УР), выделены функциональные и объектные составляющие для анализа;
- 4) сформирована концептуальная модель выбора стратегии качества деятельности организации в интересах устойчивого развития с учетом рисков;
- 5) разработана модель потенциала благонадежности организации для совершенствования УКДО УР;
- 6) разработана модель системного анализа управленческой эффективности совершенствования качества устойчивого развития организации;
- 7) разработана модель качества принимаемых в системе УКДО УР управленческих решений;
- 8) представлена интегральная модель системного анализа уровня ценностного влияния инструментов корпоративной культуры на удовлетворенность работников;
- 9) построена многомерная модель геймификации с позиции устремленности работников к достижению устойчивого развития организации;
- 10) развита методология экологизации для устойчивого развития общества, сформулированы направления экологизации организации;
- 11) представлены методические рекомендации по совершенствованию управления качеством деятельности организации легкой промышленности для обеспечения устойчивого развития.

В целом автору удалось достигнуть поставленной цели исследования и разработать теоретические и методологические положения по совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования.

Достоверность и новизна научных положений

Достоверность научных положений проведенного исследования обусловлена ссылками на большой объем тематической научной литературы как отечественных, так и зарубежных авторов, адекватным применением методов по системному моделированию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития. Предложенные автором теоретические положения и методологические разработки находятся в логической связи с уже устоявшимися научными утверждениями, гармонично углубляя и развивая их. Результаты исследования были многократно обсуждены на научных конференциях, опубликованы в печати, в том числе в источниках, рецензируемых ВАК. В частности, наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли свое отражение в 60 публикациях общим объемом 85,2 п.л., в том числе авторским объемом - 71,4 п.л., в частности, включают 5 монографий, 6 учебных пособий, 18 статей из списка ВАК общим объемом 6,4 п.л. (авторский объем – 4,6 п.л.), 1 статью СКОПУС, 30 статей в научных сборниках.

Методические рекомендации, разработанные автором на основе теоретико-методологических положений и выводов диссертационного исследования, применяются на практике, а также имеют огромный потенциал для использования в любых секторах экономики в части разработки мероприятий в области управления качеством деятельности организаций для обеспечения устойчивого развития.

Научная новизна настоящей диссертационной работы заключается в решении проблем совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования, в том числе по следующим позициям:

1. В диссертации сформулирована авторская иерархия показателей качества устойчивого развития по трем уровням детализации, отвечающая требованиям международных нормативных документов, например, таким как: G4 отчетности и ряда других основополагающих документов по устойчивому развитию, что по-новому раскрывает понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития как предмета исследования (п.1.1, стр.18-50).

2. В части методологии значимость имеет предложенный автором подход к классификации составных частей системного исследования, методов системного моделирования, а также представленный развернутый анализ квалитетического метода, как базового при оценке качества объекта, в том числе составляющих качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (п.1.2, стр.51-72).

3. Ключевым элементом новизны является формирование интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, представляющая системный синтез экономических, социальных и экологических процессов для получения синергетического эффекта устойчивого развития. Такая система позволяет субъекту целенаправленно влиять на потенциал благонадежности организации для получения результатов качества деятельности по устойчивому развитию (п.1.3, стр. 73-100).

4. Представляет интерес разработанная автором модель иерархии элементов для выбора стратегии устойчивого развития (рис. 2.2, с. 111), позволяющая учесть наибольшее количество факторов для определения оптимального направления стратегии качества устойчивого развития с учетом рисков. Для интерпретации модели приведен обстоятельный конкретный пример применения такого подхода (п.2.1, стр. 105-143).

5. Особо следует отметить авторскую новацию по введению в научный оборот термина «потенциала благонадежности» для обеспечения устойчивого развития, при этом автор на основе критического анализа исследований понятия потенциала определяет содержание потенциала в соответствии с ресурсно – ориентированным подходом, на основе которого приводится модель и классификация показателей потенциала благонадежности, что является методологической базой для всех рассматриваемых в последующем изложении диссертации составляющих потенциала по экономической, социальной и экологической деятельности (п.2.2, стр. 144-172).

6. Большой интерес вызывает разработанная автором модель управленческой эффективности совершенствования качества деятельности для обеспечения устойчивого развития с позиции соотношения уровня результатов управления качеством с уровнем управленческого потенциала, определен состав показателей управленческого потенциала, проведены квалиметрические и статистические модели анализа уровня управленческого потенциала (п.2.3, стр. 172-190).

7. В диссертации в контексте исследований управленческой эффективности выявлена проблема качества управленческого решения как самого значительного показателя, влияющего на управленческий потенциал. В этом отношении предложена модель разрывов восприятия и ожидания, предъявляемых к качеству принимаемого решения, приведены конкретные базы данных, позволяющих интерпретировать возможности данной модели (п.2.3, 190-213).

8. В аспекте социальной составляющей теоретическую значимость имеет предложенная авторская модель влияния инструментов корпоративной культуры на удовлетворённость работников, и продемонстрировано системное моделирование в части применения квалиметрических и статистических

моделей для оценки потенциала влияния инструментов корпоративной культуры на качество социальной составляющей (п.3.1, стр.218-244).

9. Оригинальным является исследование геймификации как инструмента корпоративной культуры в направлении развития и повышения вовлеченности персонала в деятельность по устойчивому развитию, раскрыта сущность и технологии геймификации, представлена модель системного анализа потенциала геймификации по совершенствованию качества детальности организации для обеспечения устойчивого развития (п.3.2, стр.244-272).

10. В теоретическом плане в диссертации поднят очень актуальный и недостаточно проработанный в литературе вопрос экологизации в деятельности организации. Для его решения в диссертации рассмотрены тенденции экологизации в обществе и в их ракурсе представлены направления экологизации в организации, показатели и модели анализа экологического потенциала в организации, что представляется методологической основой для осуществления такой деятельности в каждой организации (п.3.3, стр. 272-288).

11. Для практического применения методологических положений, представленных в диссертации, сформированы методические рекомендации по совершенствованию качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе анализа потенциала благонадежности для предприятий легкой промышленности (п.4.2, стр. 316 -330).

Несмотря на то, что диссертационное исследование Мкртчян Т.Р. представляет собой законченный научный труд, имеющий высокое теоретическое, методологическое и практическое значение, следует отметить ряд **замечаний и недостатков**, присущих работе.

Во-первых, в параграфе 1.1 при описании тенденций устойчивого развития организаций можно было бы сделать больший акцент на анализ целей устойчивого развития (ЦУР) и того, каким образом организации могут способствовать достижению ЦУР. Можно также отметить, что более подробно представлены проблемы устойчивого развития зарубежных организаций, в то время как отечественной проблематики мало.

Во – вторых, на стр. 20 -21 дано понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития с позиции требований заинтересованных сторон, однако недостаточно полно рассмотрены сами заинтересованные стороны и набор их требований, определяющих критерии.

В-третьих, в параграфе 1.3 приведена базовая модель интегрированной системы управления качеством (рис 1.18 стр. 98), вместе с тем хотелось бы больше пояснений того, как предлагаемая система связана со стандартами по интегрированным моделям, в частности, ГОСТ Р 58542–2019 «Интегрированные системы менеджмента. Руководство по практическому применению», и

требованиями стандартов 9001, 14001, 45000, которые, как правило, лежат в основе интегрированных систем.

В-четвертых, на стр. 95 введен, как отмечалось выше, новый термин потенциала благонадежности устойчивого развития, который раскрыт в дальнейшем в параграфе 2.2, однако термин воспринимается неоднозначно, поэтому требуется обосновать использование термина «благонадежность» в контексте данного исследования.

В-пятых, в параграфе 2.3, представлен анализ управленческого потенциала для обеспечения устойчивого развития и на стр. 183 указаны показатели, его характеризующие, однако недостаточно полно обосновано, почему выбраны именно эти восемь показателей управленческого потенциала.

В-шестых, в параграфе 3.2 рассматривается процесс геймификации как инструмент корпоративной культуры, однако роль и место в диссертации такого процесса представляется несколько преувеличенным. Так в социологических исследованиях описываются различные проявления геймификации, что, вероятно, можно было отметить в исследовании такого сложного явления.

В-седьмых, особо необходимо выделить важность экологизации, однако в параграфе 3.3 это направление дано слишком схематично. Можно отметить, что на рис. 3.7 на стр. 286 недостаточно ясно отражена сущность трех подходов к экологизации в организации, также необходимо пояснение к рис.3.6 на стр.284 по оценке уровней зрелости процесса интеграции участников в зелёный кластер и приведению обоснований эффективности зелёного кластера для устойчивого развития.

В-восьмых, в параграфе 4.1 проблемы устойчивого развития в легкой промышленности рассмотрены по многим аспектам, однако они не систематизированы для использования в предлагаемых методических рекомендациях.

Указанные замечания, в целом, не снижают общую положительную оценку представленного диссертационного исследования и выступают рекомендациями для дальнейших научных исследований. 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»***

Диссертация Мкртчян Т.Р. хорошо структурирована, ее материал отвечает поставленной цели и задачам. Разделы и их содержание логически связаны, а текст отвечает современным нормам научного языка.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с паспортом специальностей Высшей аттестационной комиссии Российской Федерации (экономические науки): 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)».

Диссертационное исследование Мкртчян Т.Р. выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени доктора наук, соответствует п.9 «Положения о присуждении ученых степеней» (Постановления Правительства РФ от 24.09.2013 № 842), 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,
Акционерное общество «Институт
региональных экономических исследований
(ИРЭИ)», руководитель Центра научных
исследований и технического регулирования
в сфере услуг

_____ / Зворыкина Татьяна Ивановна
« 15 » _____ 2021 г.



Доктор экономических наук по научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)

Подпись руки Зворыкиной Т.И. ЗАВЕРЯЮ
Начальник отдела кадров АО «ИРЭИ» *Зворыкина* Е.Ю. Столярова

Контактная информация

Почтовый адрес: 119002. Москва, пер. Сивцев Вражек, 29/16.
Тел.: 89166572865
e-mail: sss2800@mail.ru