

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной работе  
ФГБОУ ВО «Национальный  
исследовательский Мордовский  
государственный университет  
им. Н.П. Огарева»  
Д.т.н., профессор



П.В. Сенин  
2022г.

## ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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 исследования

Изменившая мир пандемия показала, что только сбалансированное устойчивое развитие общества способно обеспечить совершенствование жизни человечества в отношении экономического роста, социальной защищенности, сохранения окружающей среды и культурного наследия. Такие устремления зафиксированы в комплексе стратегических документов ООН, одним из которых является Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2020 года. Данный документ определил ключевые направления развития человечества на пятнадцатилетнюю перспективу, сконцентрировав их в 17 целях устойчивого развития. Данные цели являются основой для развития человечества в целом, государств, регионов, конкретных организаций и каждой личности. Деятельность по достижению соответствующих целей устойчивого развития в последние годы становится основой формирования и реализации стратегии успешной организации. .

Во многих странах мирового сообщества, включая Россию, имеют место проблемы в реализации научных и практических подходов к достижению обозначенных ООН целей, обусловленные трудностями обеспечения сбалансированности экономической, социальной и экологической видов деятельности организаций, а также недостаточным использованием потенциала методологии менеджмента качества. Все это предопределяет необходимость формирования теоретических, методологических и методических основ совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на базе теоретических положений концепции всеобщего управления качеством и системного исследования.

Для совершенствования управления качеством деятельности организации в ракурсе обеспечения устойчивого развития формируется потребность в разработке новых подходов в менеджменте качества на основе системного моделирования для удовлетворения потребностей различных групп заинтересованных сторон. Новый подход предполагает уточнение понятия качества исходя из формирующейся концепции «Качество 4.0», понятия «качество организации» на основе положений ГОСТ Р ИСО 9004-2019, требует трансформации принципов и методов менеджмента качества в контексте интеграции методологии менеджмента качества и устойчивого развития, определяет ключевые положения формируемых интегрированных систем менеджмента.

Возрастающая роль концептуальных и практических положений устойчивого развития, недостаточность исследований интеграционных процессов в области менеджмента качества в условиях происходящих изменений позволяют сделать вывод об актуальности рассматриваемого исследования. Обозначенные выше проблемы позволили определить цель исследования, заключающуюся в формировании теоретических, методологических положений и методических рекомендаций по совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на базе системного моделирования, включающих построение интегрированных систем и разработку моделей управления качеством деятельности по функциональным и объектным составляющим устойчивого развития для более полной удовлетворенности заинтересованных сторон результатами устойчивого развития. Достижение поставленной цели потребовало решения целого комплекса соответствующих задач.

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

Обоснованность научных выводов и рекомендаций, представленных в диссертационном исследовании Мкртчян Т. Р., обусловлена использованием фундаментальных положений научных работ отечественных и зарубежных ученых и специалистов, посвященных развитию методологии менеджмента качества, устойчивого развития, системного моделирования, использованием математических, статистических и многомерных подходов к оценке качества устойчивого развития, а также исследованием вопросов потенциала деятельности организации.

При решении теоретических и прикладных задач автор опирался на общенаучные методы исследования: сравнения, систематизации, группировки, логического обобщения, системного анализа, моделирования, квалиметрии, статистического анализа, экспертных оценок, что обеспечило достоверность и объективную интерпретацию представленных выводов.

Теоретическая значимость диссертации состоит в приращении знаний в области управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, в частности, в части формирования иерархии

показателей качества, создания интегрированной системы управления качеством, построения ряда новых системных моделей функциональных и объектных элементов системы управления качеством, а именно моделей стратегического выбора, потенциала благонадежности и управленческой эффективности, оценки влияния инструментов корпоративной культуры, геймификации и экологизации на качество деятельности организации.

Практическая значимость диссертации заключается в разработке методических рекомендаций по совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе анализа потенциала.

Апробация результатов исследования проведена на многочисленных международных, всероссийских научно-методических конференциях и форумах. Результаты диссертационного исследования используются в учебном процессе Санкт-Петербургского государственного университета промышленных технологий и дизайна в рамках учебных дисциплин «Управление качеством», «Инновационный менеджмент» при проведении лекционных и практических занятий.

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 в издании, индексируемом в международной базе данных Scopus, 30 статей в научных сборниках.

Основные рекомендации и выводы, сделанные автором диссертационного исследования, представляют собой значительный вклад в теорию и методологию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования.

### **Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций**

Достоверность теоретических разработок и практических рекомендаций диссертационного исследования Мкртчян Т.Р. обусловлена целостностью и логичностью построения изложенного материала, опорой на теоретическую и методологическую базу, фундаментальные и прикладные исследования в области управления качеством, устойчивого развития, системного моделирования, а также использованием в качестве информационной базы статистических массивов данных, приведенных в диссертации, применением математического аппарата при формировании квалиметрических и статистических моделей элементов системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития.

Основные рекомендации и выводы, содержащиеся в диссертационном исследовании, представляют собой серьезный вклад в теорию и методологию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития.

К числу наиболее существенных результатов, имеющих **научную значимость** и обладающих **научной новизной**, относятся следующие положения диссертации:

В диссертации представлена сформированная автором расширенная иерархия показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития в разрезе трех ключевых составляющих: экономической, социальной и экологической, которая послужила основой для системного моделирования рассматриваемых процессов (п. 1.1).

Важнейшим методологическим вкладом соискателя является разработанная интегрированная система управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, содержащая взаимосвязь функциональных и объектных составляющих элементов системы, а также механизм достижения результатов на основе формирования потенциала устойчивого развития (п. 1.3).

В рамках функционального анализа представляет интерес предложенная автором модель выбора стратегии качества устойчивого развития на основе построения иерархии элементов с учётом рисков, позволяющая найти оптимальное решение и пригодная для практического применения, что проиллюстрировано на конкретном примере выбора стратегии в рамках бережливого производства методом анализа иерархий (п. 2.1).

Особую научную значимость представляет раскрытое в диссертации понятие потенциала благонадежности организации для обеспечения устойчивого развития, определённого с позиции ресурсно-ориентированного подхода как объема ресурсов и способностей организации, представляющего основу для получения результатов управления качеством деятельности для обеспечения устойчивого развития. В этом отношении раскрыты составляющие потенциала и его показатели, которые в последующем изложении будут использованы для формирования методических рекомендаций (п. 2.2).

Новые подходы к определению управленческой эффективности в области управления качеством включают анализ управленческого потенциала в рамках детализации, предложенного выше потенциала благонадежности организации, а также квалиметрические и статистические модели зависимостей качества деятельности от управленческого потенциала (п. 2.3).

Особого внимания заслуживают построенные автором в п. 2.3 модели разрывов восприятия и ожиданий потребителей, предъявляемых качеству управленческих решений как наиболее значимому элементу управленческого потенциала в области качества устойчивого развития, подкрепленные авторскими анкетами и проведенными опросами, позволяющими интерпретировать результаты.

Следует отметить, что в диссертации сделан акцент на социальную составляющую устойчивого развития, что особо актуально, поэтому вызывает интерес предложенные автором модели влияния инструментов корпоративной культуры на качество социальной деятельности, в частности удовлетворённость работников. В этом отношении приведены

квалиметрическая и статистическая модели для выявления социальных тенденций (п. 3.1).

В теоретическом аспекте содержат новизну представленные автором подходы к экологической деятельности организации в рамках экологизации в обществе по трем направлениям инновационного развития (п.3.3).

На основе выдвинутых теоретических разработок управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и обзора тенденций в легкой промышленности (п.4.1) разработаны методические рекомендации совершенствования управления качеством на основе оценки потенциала благонадежности для обеспечения устойчивого развития предприятий швейной промышленности (п. 4.2).

Таким образом изложенное выше позволяет сделать вывод о наличии элементов научной новизны в диссертационном исследовании.

### **Значимость для науки и производства полученных автором результатов**

Значимость для науки результатов диссертационного исследования Мкртчян Т.Р. заключается в формировании комплексного подхода к управлению качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, в частности, в формировании состава показателей, взаимосвязанных элементов интегрированной системы управления качеством, моделей системного анализа наиболее важных элементов системы.

Практическая значимость полученных результатов заключается в формировании автором методических рекомендаций по совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе оценки потенциала благонадежности с целью разработки соответствующих мероприятий, способствующих активизации достижения ЦУР каждой организацией. Принципиальные положения представленных методических рекомендаций могут быть использованы в управлении качеством организаций различных отраслей и секторов экономики в целях совершенствования управления качеством деятельности организаций для обеспечения устойчивого развития.

### **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационного исследования**

Представленные методические рекомендации могут быть использованы для применения в организациях для совершенствования управления качеством деятельности для обеспечения устойчивого развития в целях достижения удовлетворенности всех заинтересованных сторон уровнем устойчивого развития и, в конечном итоге, реализации ЦУР.

Положения по разработке рекомендаций по совершенствованию управления качеством для обеспечения устойчивого развития могут быть направлены в Росстандарт и другие субъекты, регулирующие отношения в области управления качеством.

Отдельные положения диссертационного исследования могут быть использованы при преподавании дисциплин, связанных с управлением качеством, устойчивым развитием, методами системного моделирования управления качеством.

### **Оценка содержания диссертации, ее завершенности**

Диссертационное исследование представляет собой законченное самостоятельное исследование по весьма актуальной научной проблеме совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития. Представленную работу отличает последовательность структуры изложения работы и логика ее построения, а сделанные выводы отличаются полнотой содержания, четкой аргументацией и подтверждаются математическими расчетами и моделированием.

### **Замечания по диссертационной работе**

Несмотря на наличие научной новизны и практической значимости проведенного исследования, необходимо отметить ряд дискуссионных положений работы.

1. В рамках проводимого теоретического исследования в параграфе 1.1 представлен состав показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (табл.1.9 на стр.47), что представляет как научную, так и практическую значимость. Однако, необходимо отметить, что требуется привести более тщательное обоснование принятой группировки показателей 2-го уровня и состава единичных показателей 3-его уровня. Необходимо пояснить преимущество предложенной автором структуризации показателей по сравнению с классификацией показателей G4-отчетности в ее оригинальной редакции.

2. В целом в представленных в ходе исследования статистических моделях (п. 2.1, 2.3, 2.2, 3.1, 4.1) обстоятельно рассмотрены характеристики регрессионного анализа, но регрессоры обоснованы недостаточно, также не в полном объеме описан исходный массив данных, недостаточно содержательно выполнен анализ причинно-следственных связей.

3. Предлагаемая интегральная система управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (рис 1.18 стр. 98) требует пояснения в части ее ключевых особенностей и отличий от традиционного построения интегральных моделей.

4. На рис 2.2 стр. 111 приводятся различные направления стратегии устойчивого развития, однако отсутствуют пояснения относительно состава альтернативных направлений. В целом материал по выбору стратегии качества устойчивого развития, представленный в параграфе 2.1, было бы целесообразно оформить в виде общей методологии для всех вариантов направлений стратегии, в то время как в диссертации представлены лишь элементы подхода для иллюстрации конкретного случая.

5. При рассмотрении вопросов экологизации (параграфе 3.3) было бы полезно представить некий более четкий алгоритм выбора направления

экологизации в организации и определению эффектов экологической деятельности организации.

Приведенные замечания не снижают методологической, научной и практической значимости проведенного исследования, а лишь подчеркивают важность и сложность решаемых проблем.

### **Заключение по диссертации**

Диссертационная работа Мкртчян Т.Р. носит характер законченного самостоятельного научного исследования на актуальную тему, посвящена совершенствованию управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития.

Содержание диссертации показывает, что исследование выполнено методически корректно, имеет логически выстроенную структуру и четкую аргументацию, результаты работы подтверждают ее практическую значимость и теоретическую ценность, выдвинутые на защиту положения достаточно обоснованы. Диссертация содержит необходимое количество иллюстрированного и фактологического материала. Вышеизложенное дает основание считать настоящую диссертационную работу самостоятельным завершенным научным исследованием, автор которого полностью владеет методами системного моделирования, обладает достаточной зрелостью для решения сложных научных проблем в области экономики и управления народным хозяйством.

Автореферат отражает содержание диссертационной работы, основные ее положения и выводы. Оформление автореферата и диссертационной работы соответствует требованиям.

Диссертационная работа Мкртчян Т.Р. соответствует области исследования 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)».

Считаем, что 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).

Отзыв рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления качеством (протокол № 1 от «14 января» 2022г.).

Подготовка отзыва осуществлялась зав. кафедрой, профессором, доктором экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством, профессором Салимовой Татьяной Анатольевной.

 / Салимова Татьяна Анатольевна

### Контактная информация

Адрес: ул. Большевистская, д. 68, г. Саранск, Республика Мордовия, 430005

Тел.: +7 (8342) 24-37-32; 24-48-88

e-mail: [dep-general@adm.mrsu.ru](mailto:dep-general@adm.mrsu.ru)

Сайт: <https://mrsu.ru>

