

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.354.04, СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ ДОКТОРА НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от «16» февраля 2022 года № 3-1/22 о присуждении **Мкртчян Тамаре Рубеновне**, гражданке Российской Федерации, ученой степени доктора экономических наук.

Диссертация **«Совершенствование управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования»** по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции) принята к защите «11» ноября 2021 года, протокол № 16-1/21 диссертационным советом Д 212.354.04 на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ (191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А, приказ о создании диссертационного совета № 465/нк от 12 августа 2013 г.).

Соискатель Мкртчян Тамара Рубеновна, 25 апреля 1978 года рождения.

В 2000 г. Мкртчян Т.Р. окончила Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, Факультет Экономики, специальность «Экономика и управление на предприятиях легкой промышленности» внешнеэкономическое отделение, № ДВС 0735124.

В 2005 г. Мкртчян Т.Р. защитила кандидатскую диссертацию на тему: «Оптимизационное моделирование стимулирования потребительского спроса на продукцию обувной промышленности (по данным рынка обуви Санкт-Петербурга)» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством в диссертационном совете ДКН № 013699, созданном при Санкт-Петербургском государственном университете технологии и дизайна.

С 02.10.2013 г. по настоящее время работает доцентом кафедры экономики и финансов ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна».

Диссертация выполнена на кафедре проектного менеджмента и управления качеством Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный

экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ.

Научный консультант – Академик РАН, доктор экономических наук, профессор, Окрепилов Владимир Валентинович, научный руководитель ИПРЭ РАН.

Официальные оппоненты:

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

Зворыкина Татьяна Ивановна, доктор экономических наук, профессор, руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)» (г. Москва);

Семёнов Виктор Павлович, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента и систем качества ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)» - дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева» (г. Саранск) в своем положительном заключении, подписанном проректором по научной работе доктором технических наук, профессором Сениным П.В., указала, что диссертационное исследование Мкртчян Тамары Рубеновны выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени доктора наук, соответствует п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней» (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 № 842), 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).

Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли отражение в 58 печатных работах общим объемом 84,2 п.л. (авторский вклад - 70,4 п.л.), в том числе в 16 научных изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (общим объемом 5,4 п.л. / авторский вклад – 4,1 п.л.).

Наиболее значимые работы:

1. Мкртчян, Т. Р. Анализ организационных факторов обеспечения качества продукции /Т. Р. Мкртчян // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2013. - №3. - С. 9-13. - 0,3 п. л.

2. Мкртчян, Т. Р. Разработка методики стимулирования потребительского спроса на продукцию предприятия легкой промышленности /Т. Р. Мкртчян // Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. – 2014. - Т. 23. - №1. - С. 76-80. - 0,3 п.л.
3. Мкртчян, Т. Р. Интегральный показатель эффективности управления предприятием /Т. Р. Мкртчян // Дизайн. Материалы. Технология. – 2014. - №1(31). - С.87-89. - 0,2 п.л.
4. Мкртчян, Т. Р. Комплексная оценка влияния ценностного давления корпоративной культуры на организационное поведение /Т. Р. Мкртчян, Н. Д. Горюнова// Дизайн. Материалы. Технология. – 2014. - №3(33). - С.93-96. - 0,3 п.л./0,2п.л.
5. Мкртчян, Т. Р. Влияние организационной культуры на уровень удовлетворенности выбором вуза потребителя образовательных услуг / Т. Р. Мкртчян, И. В. Андреева // Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. – 2014. - Т.24. -№2. - С. 5-10. - 0,4 п.л./0,2 п.л.
6. Мкртчян, Т. Р. Интегральная модель оценки совокупного риска виртуального предприятия / Т. Р. Мкртчян, Е. Ю. Тараненко //Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. – 2014. - Т. 26. -№ 4. - С. 28-33. - 0,4 п.л./0,2 п.л.
7. Мкртчян, Т. Р. Использование процессного подхода в управлении качеством образовательного процесса /Т. Р. Мкртчян, Е. Ю. Тараненко // Дизайн. Материалы. Технология. – 2014. - № 3 (33). - С. 9-12. - 0,3 п.л./0,2 п.л.
8. Мкртчян, Т.Р. Сравнительный анализ оценок уровня сервиса как основа совершенствования системы управления качеством / Т. Р. Мкртчян, Г. Ю. Чуланова // Дизайн. Материалы. Технология. - 2014. - № 4(34). - С. 96-101. - 0,4 п.л./0,3 п.л.
9. Мкртчян, Т. Р. Выбор оптимальной стратегии менеджмента качества для предприятия /Т. Р. Мкртчян, Е. Ю. Тараненко// Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. – 2015. - Т. 29. - №3. - С. 51-55. - 0,3 п.л./0,2 п.л.
10. Мкртчян, Т. Р. Применение инструментов экономики качества для оценки уровня менеджмента предприятия лёгкой промышленности / Т. Р. Мкртчян, О. О. Боглюкова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2016. - №1. - С. 117-121. - 0,4 п.л./0,3 п.л.
11. Мкртчян, Т.Р. Повышение конкурентоспособности предприятий легкой промышленности на базе инновационного проекта серийного производства 3-D ткани /Т. Р. Мкртчян, Д. Ю. Киевская // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2016. - №4. - С. 56-60. - 0,3 п.л./0,2 п.л.
12. Мкртчян, Т. Р. Методологические основы инновационного обеспечения

управления качеством на предприятии /Т. Р. Мкртчян // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2017. - №2. - С. 53-57. - 0,3 п.л.

13. Мкртчян, Т. Р. Методические подходы формирования интегрального показателя благонадежности предприятия / Т. Р. Мкртчян, В. В. Окрепилов // Инновации. – 2018. - № 10 (240). - С. 17-22. - 0.4 п. л./0,2 п. л.

14. Мкртчян, Т. Р. Перспективы развития Санкт-Петербурга в сфере «экономики знаний» /Т. Р. Мкртчян, Н. А. Юдина // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2018. - №3. - С. 105-109. - 0,3 п. л./0,2 п. л.

15. Мкртчян, Т. Р. Применение принципов бережливого подхода при разработке концепции «синергетического образования» /Т. Р. Мкртчян // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2020. - №4. - С. 120-125. - 0,4 п. л.

16. Мкртчян, Т. Р. Вопросы участия промышленных предприятий в финансировании экологических проектов в целях устойчивого развития /Т. Р. Мкртчян, П. О. Логинов // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3: Экономические, гуманитарные и общественные науки. - 2021. -№2. - С. 73-78. - 0,4 п.л./0,3 п.л.

17. Мкртчян, Т. Р. Совершенствование управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования: монография /Т.Р. Мкртчян. - СПб.: ФГБОУВО «СПбГУПТД», 2021. - 309 с. – 18,0 п.л.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы (все отзывы положительные) из:

1) ФГБУН «Центральный экономико-математический институт РАН» от директора, члена-корреспондента РАН, д.э.н., профессора РАН Бахтизина Альберта Рауфовича (г. Москва.): так, рассматриваемые статистические модели (стр. 33, рис. 12, формулы 15,16), отражающие зависимость качества от уровня потенциала, выполнены для нескольких предприятий, и требуется пояснение: насколько эти тенденции объективны. Эти положения могли бы найти в тексте автореферата более подробное отражение. Выводы и результаты исследования в автореферате обоснованы и достаточно полно представлены, применённые научные, математические и когнитивные методы, а также методы статистического

и факторного анализа, экспертных оценок и другие полностью подтверждают реализацию поставленных в работе цели и задач.

2) ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет Государственной противопожарной службы МЧС России» от декана ФОО ИБЖ, члена-корреспондента Российской академии транспорта, д.т.н., доцента Ведерникова Юрий Вадимович (г. Санкт-Петербург): 1. Предложенная автором квалиметрическая модель интегрального показателя качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития организации (формула 1, с. 17), дает возможность оценить уровень качества, но не описано каким образом производится применение данной формулы для получения и анализа результатов (таблица 7, стр. 33), что весьма значимо для принятия управленческих решений в области качества. 2. Из текста автореферата недостаточно ясно, как может быть использована модель системного анализа управленческой эффективности для формирования мероприятий по улучшению системы управления качеством деятельности организации.

3) ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена» от профессора кафедры отраслевой экономики и финансов, д.э.н., профессора Темновой Натальи Константиновны (г. Санкт-Петербург): 1. Имеются разночтения в авторском представлении видов ресурсов, которые используются для характеристики потенциалов (с. 19, рис. 3; с. 20, рис. 4). 2. Следует пояснить, как взаимосвязан потенциал благонадежности с качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (с. 23, рис. 7) и как это может быть использовано практически.

4) ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» от заведующего кафедрой социально-экономических дисциплин и сервиса, д.э.н., доцента Кошелевой Татьяны Николаевны (г. Санкт-Петербург): в автореферате при разработке интегрированной системы управления качеством деятельности организации (рис 3 стр. 24 автореферата) достаточно подробно рассмотрено влияние внутренней среды, тогда как влияние внешней среды не детализировано – только обозначено ее присутствие, но не отражены аспекты влияния внешних политических, экономических, технологических, социальных, рыночных факторов на достижение целей в области качества для устойчивого развития и методов управления ими, которые сделали бы исследование более объективным.

5) ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» от декана факультета экономики и управления, д.э.н., профессора Шашиной Нины Сергеевны (г. Санкт-Петербург): так, из формулировки по построению интегрированной системы управления качеством деятельности организации (рис. 3, стр. 19) не совсем понятно следующее: на базе каких информационных источников, факторов и оценок формируется понимание ожиданий потребителей

и требований к качеству деятельности организации для обеспечения устойчивого развития.

б) ООО «Аудиторская консалтинговая компания «Капитал-Плюс» от генерального директора Пименовой Анны Лазаревны (г. Санкт-Петербург): на с. 26-27 автором представлены рис. 9 «Модель разрывов для качества управленческих решений» и таблица 3 «Средние значения разрывов». В этом аспекте требуют пояснения то, каким образом сформулированы показатели функциональности, надежности, профессионализма, сочувствия и какая их интерпретация.

7) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» от профессора Высшей школы сервиса и торговли, д.э.н., профессора Красюк Ирины Анатольевны (г. Санкт-Петербург): в автореферате следует более подробно пояснить особенности отбора показателей для анализа качества деятельности на предприятиях швейной промышленности (стр. 33). А также стоило больше внимания уделить раскрытию вопроса о возможности внедрить методику совершенствования управления качеством деятельности для обеспечения устойчивого развития в организациях других отраслей.

Выбор официальных оппонентов обосновывается назначением компетентных в области стандартизации и управления качеством продукции ученых и специалистов, имеющих публикации в этой сфере исследования и выразивших свое согласие; выбор ведущей организации (с ее согласия) обусловлен ее достижениями в отрасли науки, которой посвящена диссертационная работа и способностью определить научную и практическую ценность исследования соискателя.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований определены:

– **понятие качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития** как степени соответствия характеристик деятельности организации по обеспечению устойчивого развития запросам заинтересованных сторон, расширенным в части учета требований, содержащихся в нормативных документах по устойчивому развитию, в частности международных и отечественных стандартах, а также международной отчетности, в том числе в «Руководстве по отчетности в области устойчивого развития G4» и ряде других нормативных документов (с. 18-21);

– **иерархия показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития** (структурированная и дополненная), включающая три группы индикаторов по уровням: индикаторы первого уровня в разрезе экономической, социальной и экологической сфер деятельности, разделяющихся на втором уровне в разрезе двух подгрупп (показателей качества

результата деятельности, включающего показатели удовлетворенности заинтересованных сторон, объема созданного экономического, социального, природоохранного капитала и эффективности, и показателей качества процессов осуществления деятельности); индикаторы второго уровня детализированы на третьем уровне в виде набора конечных единичных показателей как целевых ориентиров повышения качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (с. 21-50);

– **классификация методов системного моделирования** и раскрыт метод многомерной оценки для управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе квалиметрии (с. 51-61);

- **интегральный показатель качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития** как квалиметрическая оценка на основе аддитивной свертки предложенных в диссертации единичных показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, позволяющий вести мониторинг достигнутого уровня качества и выявлять области для совершенствования управления устойчивым развитием организации (с. 62-72);

- **понятие потенциала благонадежности организации для обеспечения устойчивого развития**, рассматриваемое в соответствии с ресурсно-ориентированным подходом к совершенствованию деятельности организации как **совокупности** объема ресурсов и способности организации эффективно использовать ресурсы для устойчивого развития и являющееся ключевым понятием интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития как ее базовый элемент (с. 143-163);

- **понятие геймификации для обеспечения устойчивого развития** как актуального инструмента ценностного влияния корпоративной культуры на повышение вовлеченности работников для достижения устойчивого развития организации посредством игровых ситуаций и контента, с использованием модели мотивации, воздействия и триггера, групповой социометрии (с. 244-272);

изложены:

- **подход к управлению качеством деятельности организации на базе аксонометрического представления элементов по координатам**, отражающим признаки классификации необходимых элементов для управления качеством деятельности организации в целях обеспечения устойчивого развития, а также **позволяющим построить аксонометрическую модель элементов** для интегрированной системы управления качеством деятельности организации по трем координатам: целевых направлений устойчивого развития (экономических, социальных, экологических), результатов и процессов, а также функций управления (по циклу Деминга) (с. 90-93); обоснована **аксонометрическая модель потенциала организации** для системы показателей потенциала

благонадежности и составляющих потенциалов, в частности управленческого потенциала, по следующим трем координатам: по составу показателей потенциала (ресурсов, способностей), по показателям видов ресурсов (кадровых, научно-технологических, организационных, финансовых, управленческих), по целевым направлениям реализации потенциала (экономическим, социальным, экологическим)(с. 158-162, с. 181-182);

- **трехуровневый подход к экологизации** деятельности организации на основе инновационных принципов экологизации, реализуемых в параллели с тремя сценариями консервативного, инновационного и целевого (форсированного) социально-экономического развития РФ, включающий оценку уровней зрелости процесса интеграции участников в зеленый кластер как наивысшую форму экологизации организации, **позволяющий** через определение потенциала экологизации определить уровень продвижения организации к целям устойчивого развития и выбрать доступную на достигнутом уровне потенциала стратегию экологизации (с. 272-288);

разработаны:

- **интегрированная система управления качеством деятельности** организации для обеспечения устойчивого развития на основе синтеза элементов, включающих: вход в виде требований заинтересованных сторон, совокупность взаимосвязанных экономических, социальных и экологических процессов, цикл Деминга, перечень необходимых ресурсов, в целом представляющих потенциал благонадежности для формирования качества деятельности и удовлетворенности заинтересованных сторон для обеспечения устойчивого развития организации, которые являются выходом работы системы (с.72-100);

- **классификация показателей потенциала благонадежности** развития организации, включающая показатели составляющих потенциалов по всем классификационным группам: по составу показателей потенциала (ресурсов, способностей), по показателям видов ресурсов (кадровых, научно-технологических, организационных, финансовых, управленческих), по целевым направлениям реализации потенциала (экономическим, социальным, экологическим); обеспечивающая достижение организацией устойчивого развития, отличающаяся от существующих классификаций потенциала расширенным составом показателей и их структуризацией для целей совершенствования управления качеством деятельности (с.163-169);

предложены системные модели:

- **иерархии элементов для выбора стратегии качества** деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, включающая показатели по уровням иерархии, соответственно: требований заинтересованных сторон, целей, ресурсов, рисков, позволяющая провести обоснованный выбор стратегии качества устойчивого развития на основе применения метода анализа иерархии и

сформулировать модель оптимизации параметров стратегии качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития в условиях ограничений (с. 105-143);

– **управленческого потенциала** для совершенствования качества деятельности в соответствии с ресурсно-ориентированным подходом, характеризуемого интегральным показателем управленческого потенциала организации, включающим набор наиболее важных единичных показателей управленческой деятельности с учетом значений удельных весов значимости единичных показателей, что позволяет формировать модели статистической зависимости качества деятельности организации в целях обеспечения устойчивого развития от уровня управленческого потенциала как отражения эффективности управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (с. 172-180);

– **GAP-разрывов восприятия и ожиданий потребителей, предъявляемых к качеству управленческих решений** при управлении качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе разработанных показателей качества управленческих решений в целях выявления восприятия и ожиданий, позволяющая объективно оценить достигнутое качество решений управления качеством деятельности организации в контексте устойчивого развития путем статистического анализа разрывов по несоответствиям качества принятых управленческих решений и определить направления совершенствования управления качеством деятельности организации с учётом требований устойчивого развития (с. 180-213);

– **влияния инструментов корпоративной культуры на результаты социальной деятельности, построенная** на основе анализа иерархий элементов корпоративной культуры и статистических моделей, позволяющих установить значимость по группам мотиваторов (корпоративных норм, санкций, стимулирования, развития) для удовлетворенности персонала и выявить области совершенствования инструментов ценностного влияния корпоративной культуры для роста качества социальной составляющей и устойчивого развития в целом (с. 218-244);

– **формирования показателей качества деятельности организации в целях обеспечения устойчивого развития и потенциала благонадежности предприятий промышленности** для проведения анализа динамики показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и потенциала благонадежности, позволяющего выявить области для совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития (с. 316-330);

обоснован:

- **вид функциональной зависимости качества деятельности организации**

для обеспечения устойчивого развития от уровня потенциала благонадежности организации, позволяющая сформировать шкалу уровня благонадежности, чтобы определить уровень потенциала для совершенствования управления качеством и обеспечить определение оптимального уровня потенциала благонадежности организации для обеспечения устойчивого развития (с.169-172).

доказана:

– гипотеза о положительной связи уровня качества деятельности организации и величины потенциала благонадежности для обеспечения устойчивого развития, позволяющая построить функциональную зависимость качества деятельности организации от потенциала и сделать вывод, что более высокий ресурсный потенциал обеспечивает высокое качество и удовлетворенность заинтересованных сторон, а низкий ресурсный потенциал организации обуславливает низкое качество деятельности, что требует проведения оценки и мониторинга потенциала для выявления областей и мероприятий по его повышению и, соответственно, ведущих к повышению качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, а также удовлетворенности заинтересованных сторон (с. 165 -172, 316-330);

Теоретическая значимость исследования заключается в приращении научных знаний в области совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития организации на базе системного моделирования, в том числе:

изложены:

– дополненная и структурированная иерархия показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, включающая три уровня группировки индикаторов по экономической, социальной и экологической деятельности, позволяющая проводить объективный индикативный анализ уровня устойчивого развития;

– интегрированная система управления качеством деятельности организация для обеспечения устойчивого развития, построенная путем синтеза элементов и процессов по всем областям устойчивого развития и включающая механизм влияния потенциала благонадежности на формирование качества деятельности организации в целях устойчивого развития и достижения удовлетворенности всех заинтересованных, позволяющая выявить пути обеспечения устойчивого развития;

– методология оценки потенциала благонадежности для обеспечения устойчивого развития и составляющих его ресурсных потенциалов, включающая состав показателей, их взаимосвязь и нахождение оптимального уровня потенциала;

- подход к экологизации деятельности организации на основе тенденций инновационной экологизации в обществе, реализуемый в параллели с тремя сценариями: консервативного, инновационного и целевого (форсированного)

социально – экономического развития РФ, включающий оценку уровней зрелости процесса интеграции участников в зеленый кластер как наивысшей формы экологизации организации;

раскрыты:

– функциональные модели управления качеством деятельности организации для устойчивого развития, в частности: модель выбора стратегии качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, включающего элементы стратегии: требования заинтересованных сторон, цели, ресурсы, риски, на основе применения метода иерархии; модель управленческой эффективности с позиции соотношения управленческого потенциала и результатов качества деятельности; модель GAP-разрывов восприятия и ожиданий потребителей, предъявляемых к качеству управленческих решений при управлении качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития;

- объектные модели управления качеством деятельности организации для устойчивого развития, в частности: модель влияния инструментов корпоративной культуры на результат социальной деятельности по группам мотиваторов (корпоративных норм, санкций, стимулирования, развития), выраженный удовлетворенностью персонала; модель потенциала геймификации как актуального инструмента обеспечения устойчивого развития.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики состоит в том, что возможны для практического применения в организациях:

- разработанные показатели оценки потенциала благонадежности для обеспечения устойчивого развития организации, отражающие уровень достигнутого потенциала (стр. 163-169);

- сформированные методические подходы для выбора стратегии качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе применения метода иерархии, позволяющие производить выбор стратегии качества (стр. 105-143);

- предложенные методические рекомендации по совершенствованию управления качеством деятельности организации легкой промышленности для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования, включающие формирование наиболее важных отраслевых показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и потенциала благонадежности, характерных для предприятий, и обеспечивающие возможность проведения логического и статистического анализа динамики показателей качества деятельности организация для обеспечения устойчивого развития и потенциала благонадежности (316-330).

Практическое применение подтверждено апробацией моделей и методических рекомендаций по выявлению проблемных зон для

совершенствования в области управления качеством, для ряда организаций (ООО «ПКФ «Петро-Васт»; АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»; ООО «Производственная Компания Лаукар»).

Оценка достоверности результатов диссертации определяется тем, что диссертационное исследование базируется на положениях теории Всеобщего управления качеством, теории устойчивого развития, теории общего менеджмента, теории систем и системного моделирования, а также на базе статистического анализа, положениях действующих международных, межгосударственных и национальных стандартов РФ. Исследования основывались на нормативно-правовой базе в области управления качеством, устойчивого развития и использования статистических баз данных. При проведении исследований использовались общенаучные и специальные методы, в том числе статистические методы корреляционного-регрессионного анализа, метода анализа иерархий (МАИ), многомерного моделирования, методы анализа GAP-разрывов, что подтверждает достоверность результатов исследования. Научные публикации автора, апробация результатов исследования на международных и всероссийских научных конференциях, использование разработок автора в учебном процессе - также подтверждают достоверность и значимость результатов работы.

Личный вклад соискателя состоит в:

– построении иерархии показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития как трехуровневой совокупности групп показателей, структурированных и дополненных автором;

- формировании интегрального показателя качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на базе единичных показателей;

- разработке интегрированной системы управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития на основе синтеза экономических, социальных и экологических процессов, цикла Деминга, составляющих потенциал благонадежности, на базе которого формируется уровень качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и удовлетворенность заинтересованных сторон;

- введении в научный оборот понятия потенциала благонадежности для обеспечения устойчивого развития, его содержания, методов оценки и оптимизации;

– разработке функциональных моделей управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития в частности: модели выбора стратегии качества деятельности для устойчивого развития, модели управленческой эффективности, модели оценки качества управленческих решений;

– формировании объектных моделей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития, в частности: модели влияния инструментов корпоративной культуры на качество социальной составляющей, модели влияния геймификации на качество корпоративной культуры, модели формирования уровней экологизации в организации;

– разработке методических рекомендаций по совершенствованию управления качеством деятельности организации легкой промышленности для обеспечения устойчивого развития на основе проведения логического и статистического анализа динамики показателей качества деятельности организации для обеспечения устойчивого развития и потенциала благонадежности, позволяющего выявить области для совершенствования управления качеством деятельности организации для обеспечения устойчивого развития;

- проведении апробации методики по совершенствованию управления качеством деятельности организации для ряда предприятий легкой промышленности.

В ходе защиты диссертации были высказаны следующие критические замечания и комментарии:

Профессор Феклистов И.Ф. в своём выступлении отметил, что в автореферате следовало бы более отчетливо отразить связь наработок с объектом исследования – предприятиями легкой промышленности, а также предоставить больше данных и результатов для предприятий данной отрасли. В своем выступлении Профессор Головцова И.Г. не указала критических замечаний. Профессор Леонова Т.И. в выступлении указала важность реализации разработанных соискателем предложений и отметила необходимость актуализировать деятельность в сфере управления качеством организации в целях обеспечения устойчивого развития для различных предприятий и в дальнейшем разработать более комплексный подход к такому многоаспектному явлению.

В заключительном слове соискатель поблагодарила членов диссертационного совета за ценные замечания и высказанные предложения, которые могут стать предметом дальнейших исследований.

На заседании «16» февраля 2022 года, протокол № 3-1/22 диссертационный совет принял решение за разработку теоретических положений в области стандартизации и управления качеством продукции для обеспечения устойчивого развития на основе системного моделирования, совокупность которых можно квалифицировать как новые научно обоснованные решения по развитию системы стандартизации, внедрение которых вносит значительный вклад в развитие страны, присудить Мкртчян Тамаре Рубеновне ученую степень доктора экономических наук.

При проведении тайного электронного голосования диссертационный совет

в количестве 14 человек (в том числе, 7 человек в дистанционном режиме), из них 8 - докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции), участвовавших в заседании из 21 человека, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту 0 человек, проголосовали: за - 12, против - 2.

Зам. председателя

диссертационного совета Д 212.354.04

доктор экономических наук,

профессор



Алексеев Андрей Алексеевич

Ученый секретарь

диссертационного совета Д 212.354.04

доктор экономических наук,

профессор

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Л.В. Хорева', is written on the document.

Хорева Любовь Викторовна

«16» февраля 2022 г.