

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.386.02, 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 КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от «01» марта 2023 года № 3-1/23 о присуждении **Сучковой Марии Юрьевне**, гражданину Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация **«Управление качеством бизнес-процессов на предприятиях в условиях неопределенности»** по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) принята к защите «19» декабря 2022 года, протокол № 2-1/22 диссертационным советом 24.2.386.02 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 № 1385/нк от «28» октября 2022 г.).

Соискатель Сучкова Мария Юрьевна, 1995 года рождения.

В 2017 году Сучкова М.Ю. окончила ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.03.02-Менеджмент, профиль «Управление государственными и частными предприятиями», присвоена квалификация «Бакалавр».

В 2019 году Сучкова М.Ю. с отличием окончила магистратуру ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.04.02-Менеджмент, профиль «Управление качеством и конкурентоспособностью», присвоена квалификация «Магистр».

В 2022 году Сучкова М.Ю. окончила очную аспирантуру ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по направлению подготовки 38.06.01-Экономика, присвоена квалификация «Исследователь. Преподаватель-исследователь».

С сентября 2021 года Сучкова Мария Юрьевна работает в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», на должности ассистента кафедры проектного менеджмента и управления качеством.

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 руководитель – доктор экономических наук, доцент Азими́на Екатерина Валерьевна, профессор кафедры проектного менеджмента и управления качеством ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Официальные оппоненты:

Мкртчян Тамара Рубеновна – доктор экономических наук, доцент кафедры экономики и финансов ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»;

Семенов Виктор Павлович – доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры менеджмента и систем качества ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)» -

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация:

Частное образовательное учреждение высшего образования «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)», г. Казань, в своем положительном заключении, составленном и подписанном доктором экономических наук, профессором, проректором по инновационно-проектной деятельности, заведующим кафедрой «Цифровая экономика и управление качеством» Антоновой Ириной Ильгизовной, и утвержденном ректором, кандидатом экономических наук, доцентом Тимирязовой Асией Витальевной, указало, что диссертационное исследование Сучковой Марии Юрьевны выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, соответствует п. 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней» (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 № 842), а ее автор Сучкова М.Ю. заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли отражение в 13 печатных работах, в том числе в пяти научных изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, общим объемом 2 п.л., авторских – 1,2 п.л.

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Сучкова, М.Ю. Взаимосвязь методов управления качеством и современных технологий Q 4.0 / М.Ю. Сучкова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2022 г. – № 10. – С.135–138. – 0,25 п.л.

2. Сучкова, М.Ю. Эволюция подходов к качеству и производительности как основополагающим элементам эффективности и конкурентоспособности

современных предприятий в зарубежной литературе / М.Ю. Сучкова, Е.В. Азими́на, Э.А. Мустафаев // Управленческий учет. – 2022. – № 6–3. – С. 562–567. – 0,4 п.л./0,2 п.л.

3. Сучкова, М.Ю. Цифровые двойники в повышении качества образовательных услуг / М.Ю. Сучкова, А.В. Титова // Технико-технологические проблемы сервиса. – 2021. – № 4 (58). – С. 57–63. – 0,4 п.л./0,2 п.л.

4. Сучкова, М.Ю. Генезис стандартизации бизнес-процессов на основе концепции жизненного цикла организации / М.Ю. Сучкова, Е.В. Азими́на // Технико-технологические проблемы сервиса. 2020. – № 2 (52). – С. 95–100. – 0,4 п.л./0,2 п.л.

5. Сучкова, М.Ю. Цифровая трансформация сферы услуг в новых условиях / М.Ю. Сучкова, И.Г. Головцова // Технико-технологические проблемы сервиса. 2020. – № 4 (54). – С. 81–86. – 0,4 п.л./0,2 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) ФГБОУ ВО «Московский государственный технический университет имени Н.Э.Баумана (национальный исследовательский университет)», отзыв подписала кафедры «ИБМ4 Менеджмент» факультета «Инженерный бизнес и менеджмент», доктор экономических наук, доцент Ватолкина Наталья Шамильевна. Замечания: В структурной модели управления качеством бизнес-процессов при указании среды организации выделены только условия неопределённости и несколько её крупных тенденций. Вместе с тем здесь следовало бы включить более крупный элемент «Внешняя среда организации» и детализировать по группам факторов, выделив условия неопределённости, так как установленные (те, о которых имеется полная информация) факторы тоже имеют значение для управления качеством. Выявленные группы факторов, характеризующие потенциальные точки отклонения качества бизнес-процессов, в большей степени сопряжены с внутренней средой организации, то есть не представлена их корреляция с факторами внешней среды. В составе факторов потенциальных отклонений качества бизнес-процессов в группе «Кадровые» не учтен фактор недостаточности квалифицированных трудовых ресурсов, что коррелируется с демографическими сдвигами в РФ. В составе факторов потенциальных отклонений качества бизнес-процессов в группе «Ресурсный потенциал» не учтен фактор волатильности финансового рынка, что весьма очевидно в сложившихся экономических условиях (стр. 11-12).

2) ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения», отзыв подписал директор института технологий предпринимательства и права, Почетный работник высшего профессионального образования РФ, доктор экономических наук, доцент Будагов

Артур Суменович. Замечание: в положениях, выносимых на защиту, отсутствует четкое деление факторов среды на внешние и внутренние. В предложении управления данными бизнес-процесса при использовании цифрового двойника было бы целесообразно представить несколько вариантов сценариев развития событий, связанных с показателями качества бизнес-процесса (стр. 14).

3) ФГАОУ ОВ «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», отзыв подписал проректор по молодежной политике и коммуникативным технологиям, кандидат экономических наук, доцент Пашоликов Максим Александрович. Замечания: при рассмотрении среды не учтены факторы, связанные с ценностями, культурой, знаниями. Достаточно спорным представляется отнесение процессов инновационного развития к проектным, так как существуют разновидности «процессы развития». Было бы целесообразно при исследовании закономерности динамики бизнес-процессов и уровня их стандартизации с жизненным циклом усилить аргументацию приведением статистических данных (стр. 9-11).

4) ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет водного транспорта» (г. Новосибирск), отзыв подписала профессор кафедры экономики транспорта и финансов, доктор экономических наук, доцент Борисова Елена Александровна. Замечание: в автореферате диссертации не представлено подробное описание апробации модели цифрового двойника бизнес-процесса (стр. 15).

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:

сформулировано:

- понятие «проектный бизнес-процесс», обозначающее часть системы бизнес-процессов промышленного предприятия, обеспечивающую его инновационное развитие и включающее совокупность подпроцессов, направленных на достижение целей развития предприятия, выраженных конкретными показателями, в условиях временных и ресурсных ограничений. Предложенный термин обеспечивает целевое применение теории управления качеством в рамках проектного управления (стр. 29);

- понятие «качество проектного бизнес-процесса» — это удовлетворенность заинтересованных сторон достигнутыми результатами в рамках проектного управления. В отличие от бизнес-процессов развития проектный бизнес-процесс осуществляется в рамках инновационной деятельности предприятия в соответствии с принципами проектного управления в силу схожести условий его реализации. При

этом высокий уровень качества является условием достижения результативности и эффективности бизнес-процесса (стр. 53);

определены:

- закономерность динамики бизнес-процессов и уровня их стандартизации в соответствии с жизненным циклом организации и трансформацией ее системы управления, которая определяет, что в соответствии с ростом зрелости организации усложняется задача управления ее бизнес-процессами от простой идентификации и фиксации дизайна бизнес-процесса до непрерывного совершенствования интегрированного процесса создания добавленной стоимости, в котором объектом управления является не только сама организация, но и связанные с ней кооперационными связями другие звенья, являющиеся самостоятельными хозяйствующими субъектами (стр. 42-46);

- составляющие управления качеством проектного бизнес-процесса предприятия в условиях неопределённости, включающие следующие блоки: блок среда (заинтересованные стороны и условия), блок методологии проектного управления, блок управления качеством проектного бизнес-процесса, объединяющий элементы обеспечения качества проектного бизнес-процесса (стр. 70);

предложены:

- структурная модель управления качеством бизнес-процесса предприятия, применение которой направлено на обеспечение возможности исследовать и разрабатывать управленческие решения в области качества бизнес-процессов для обеспечения его устойчивости (стр. 71);

- основные группы факторов, характеризующие потенциальные точки отклонения качества бизнес-процессов в финансовой, организационной, технологической зоне, а также зонах ресурсного потенциала и взаимодействия с заинтересованными сторонами, при этом потенциальные точки отклонения качества проектного бизнес-процесса можно идентифицировать по показателям, характеризующим результативность названных зон (стр. 86–88);

- объектная модель цифрового двойника бизнес-процесса, отличающаяся набором блоков сбора, обработки, использования данных о качестве бизнес-процесса, формализованная схема управления данными бизнес-процесса, позволяющие IT-специалистам разработать цифровую мультиплатформу предприятия, предназначенную для использования в управлении качеством проектного и других бизнес-процессов предприятия в условиях неопределённости (стр. 96-97);

- структурная схема модели цифрового двойника, позволяющая управлять данными проекта бизнес-процесса до начала реализации бизнес-процесса. Путем изменения характеристики внешних возмущений и величину задержки измерения, можно проводить оценку изменений качества бизнес-процесса, её использование позволит моделировать параметры качества бизнес-процесса в условиях

неопределённости и принимать обоснованные решения по обеспечению качества бизнес-процессов на этапе их проектирования (стр. 101-105);

обоснованы:

- взаимосвязанность проектного бизнес-процесса с текущими бизнес-процессами предприятия, что позволило сделать вывод о том, что качество проектного бизнес-процесса лежит в плоскости управления качеством предприятия и его управление является процессом предприятия, результат которого направлен на достижение целей увеличения эффективности функционирования предприятия (стр. 64-68);

- выгоды от использования цифрового двойника проектного бизнес-процесса, так как цифровой двойник может быть использован применительно к объектам и процессам, что позволяет обеспечить более тщательный анализ и прогнозирование отклонений качества в различных средовых условиях для своевременного принятия управленческих решений (стр. 92-99);

доказано:

- что именно качество бизнес-процесса способно обеспечить качество продукции и качество организации, а также устойчивое функционирование предприятия на основе формирования системы показателей его оценки и мониторинга и принятия корректирующих действий по результатам анализа данных показателей (стр. 47-55);

- что цифровые двойники являются эффективной технологией управления качеством практически любого бизнес-процесса, что определяется природой цифрового двойника, который может существовать бесконечно и использоваться как трафарет наполнения новым контентом. При этом наработки предыдущего бизнес-процесса сохраняются и могут использоваться для достижения целей в области качества, а также применяться для дальнейшего анализа. Цифровой двойник позволяет проводить мониторинг бизнес-процесса в интерактивной форме, исполнители и заинтересованные стороны могут участвовать в эксперименте через Интернет (стр. 98-100).

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии теоретических и методических подходов управления качеством бизнес-процессов предприятий в условиях неопределённости на основе методов и принципов менеджмента качества. В настоящем исследовании расширены знания о методах и методических инструментах управления качеством на предприятиях, в том числе:

изложены:

- методический подход к управлению качеством бизнес-процессов предприятий в условиях неопределённости на примере проектного бизнес-процесса, исследовано сущностное понимание и объектное применение устойчивости, рассмотрено управление качеством проектного бизнес-процесса промышленного предприятия и выявлены признаки и причины отклонения его качества (стр. 65-68);

раскрыты:

- алгоритм применения цифрового двойника в управлении качеством бизнес-процессов предприятия, который позволяет использовать цифровой двойник в управлении качеством проектных бизнес-процессов в условиях неопределенности и может быть интегрирован в цифровую управленческую платформу предприятия (стр. 98-99).

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики заключается в том, что результаты и методические рекомендации, сформулированные автором для практики управления качеством бизнес-процессов, могут быть применимы в практике при обеспечении качества бизнес-процессов предприятий в условиях неопределённости. Результаты диссертационного исследования могут использоваться в практической деятельности предприятий Российской Федерации.

Оценка достоверности результатов исследования обеспечивается опубликованными в открытой печати и сети интернет работами автора, в том числе публикациями автора ключевых результатов исследования в рецензируемых научных изданиях, рекомендуемых ВАК, а также адекватным применением методов и моделей, изложенных в международных и отечественных стандартах.

Личный вклад соискателя состоит в:

- определении закономерности динамики бизнес-процессов и уровня их стандартизации с жизненным циклом предприятия и трансформации ее системы управления;
- разработке модели управления качеством проектного бизнес-процесса предприятия в условиях неопределенности;
- выявлении основных групп факторов, характеризующие потенциальные точки отклонения показателей качества бизнес-процессов;
- разработке объектной модели цифрового двойника бизнес-процесса;
- разработке алгоритма применения цифрового двойника в управлении качеством бизнес-процессов предприятия.

В ходе защиты диссертации были высказаны следующие критические замечания и комментарии: доцент Орлова О.Ю. в качестве замечания отметила, что модель цифрового двойника бизнес-процесса было бы целесообразно показать, как модель замкнутого цикла, потому что база данных по бизнес-процессу является не просто базой данных, а базой данных для последующего самообучения с использованием методов обучения. Дальше в тексте перечислены все достоинства этой модели, то, что она является универсальной, бесконечной, но это не нашло отражение на рисунке в автореферате и в этой модели. Профессор Четыркина Н.Ю. указала, что в работе недостаточно полно описан ценностный подход, на основе которого завязаны все предлагаемые рекомендации, а также отсутствию авторской классификации рисков, хотя в работе освещены достаточно много аспектов

неопределенности. Профессор Бонюшко Н.А. указала, что целесообразно было бы сделать детальный анализ факторов внешней среды, которая оказывает влияние на качество, и привести примеры реализации модели цифрового двойника, возможности ее тиражирования, преимущества и т.д. Соискатель Сучкова М.Ю. согласилась с замечаниями и комментариями доцента Орловой О.Ю. и профессоров Четыркиной Н.Ю. и Бонюшко Н.А., отметила, что все замечания будут учтены в дальнейших исследованиях.

На заседании «01» марта 2023 года, протокол № 3-1/23 диссертационный совет принял решение за новые научно обоснованные теоретические и методические положения в области стандартизации и управления качеством продукции, имеющие существенное значение для развития страны, присудить Сучковой Марии Юрьевне ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования (очная форма заседания) диссертационный совет в количестве 13 человек, из них 7 - докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации (5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)), участвовавших в заседании из 18 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту - 0 человек, проголосовали: за - 13, против - нет, недействительных бюллетеней - нет.

Заместитель председателя
диссертационного совета 24.2.386.02
доктор экономических наук
профессор

Ученый секретарь
диссертационного совета 24.2.386.02
доктор экономических наук,
профессор



Горбашко Елена Анатольевна

Хорева Любовь Викторовна

01 марта 2023 г.