

В диссертационный совет 24.2.386.02 при  
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский  
государственный экономический университет»  
191023, Санкт-Петербург, наб. канала  
Грибоедова, д. 30-32, литер А.

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**Салимовой Татьяны Анатольевны,  
доктора экономических наук, профессора  
на диссертацию Борейшо Алексея Анатольевича  
на тему: «Методологические основы оценки качества управления в  
организациях» представленную на соискание ученой степени доктора  
экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая  
экономика (стандартизация и управление качеством продукции)**

### *Актуальность темы диссертационного исследования*

Стремительные преобразования, происходящие в мировой экономике, изменение вектора движения международных логистических цепей, беспрецедентное санкционное давление, которое испытывают отечественные предприятия и организации, необходимость обеспечения качества и конкурентоспособности продукции и услуг вызывают острую необходимость поиска новых методов и подходов, позволяющих решать задачи, обозначенные в ключевых стратегических документах страны. Менеджмент качества, применительно к таким объектам как продукция, услуги и процессы, на протяжении многих десятилетий является одним из ключевых подходов, обеспечивающих решение экономических проблем. Однако в современных условиях приоритетным становится обеспечение качества деятельности организации в целом, обеспечение качества управления. Важнейшими тенденциями менеджмента качества в современных условиях являются: стандартизация систем менеджмента в разрезе отраслей и аспектов деятельности на основе расширения требований различных групп заинтересованных сторон; усиление интеграционных процессов в контексте положений концепций устойчивого развития, организационного совершенства и непрерывности бизнеса; формирование интегрированных систем менеджмента качества, а также развитие концепции «Качество 4.0». Наличие исследований, посвященных вопросам качества систем менеджмента, качества управленческих процессов, до настоящего времени не позволило сформировать единую методологическую основу оценки качества управления в контексте обозначенных выше тенденций и проблем. За исключением моделей организационного совершенства, в том числе модели Премии Правительства РФ в области качества, при исследовании качества управления отсутствует четкая ориентация на необходимость реализации принципов менеджмента качества, а также оценку возможностей и результатов

управленческой деятельности с позиции качественных параметров. Несмотря на активное развитие стандартизации в отношении систем менеджмента (качества, экологии, социальной ответственности, непрерывности бизнеса, знаний, инноваций и др.) сами понятия «качество управления» и «оценка качества управления» до настоящего времени является непроработанным в части содержания. Считаем, что исследование, проведенное соискателем, является актуальным и своевременным, нацеленным на развитие теории и методологии менеджмента качества.

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

Обоснованность научных положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается глубоким анализом международных и национальных стандартов на системы менеджмента, трудов российских и зарубежных ученых по проблемам современного этапа развития менеджмента качества, квалиметрии, а также основам математического моделирования и многомерной оценки различных объектов. Обоснование гипотезы исследования основано на официальных информационных данных государственных органов статистики, данных авторитетных международных организаций и исследовательских институтов. В исследовании использованы необходимые для решения поставленных задач системный подход, методы обобщения, классификации, логического моделирования, методы квалиметрического и статистического исследования, экспертных оценок и нейросетевого программирования, что обеспечило аргументацию и объективную интерпретацию результатов и выводов. Цель исследования, определенная как формирование теоретических и методологических основ оценки качества управления в организациях на базе комплексного подхода, объединяющего явные и латентные аспекты качества управления, а также разработка методических рекомендаций для проведения оценки уровня качества управления для совершенствования деятельности организации, обозначила комплекс решаемых задач. Среди задач, успешно решенных соискателем необходимо отметить: уточненную терминологию в области качеством управления организацией, установление взаимосвязи понятий качества управления, результативности и эффективности управления; разработку процессной модели качества управления применительно к организационному уровню; формирование методологических основ и методических подходов к оценке качества управления, включая методические рекомендации по квалиметрической оценке качества управления в организации в соответствии с предложенными системами показателей.

### ***Достоверность и новизна научных положений***

Достоверность научных положений проведенного исследования обусловлена ссылками на значительный объем научных исследований как отечественных, так и зарубежных авторов (более 350 источников), адекватным применением методов по оценке качества управления на основе официальных статистических данных и баз данных 30 организаций, а также активным применением действующих

международных и национальных стандартов на системы менеджмента. Предложенные автором теоретические положения, методологические основы и методические разработки развивают ключевые положения менеджмента качества. 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 41 публикации объемом 70,1 п.л., в т.ч. авторским – 61,3 п.л., которые включают 4 монографии, 18 статей в журналах из перечня ВАК РФ, общим объемом 14,2 п.л. (вклад автора 13,6 п.л.), 19 статей в научных сборниках.

Методические рекомендации, разработанные автором на основе теоретико-методологических положений и выводов диссертационного исследования, применяются на практике, а также имеют потенциал для использования на различных уровнях управления в части разработки мероприятий по совершенствованию качества управления в организациях на основе предлагаемого подхода к оценке.

**Научная новизна** настоящей диссертационной работы заключается в теоретической проработке категории «качество управления», формировании комплексного методологического подхода к оценке качества управления в организации, методическом обеспечении количественной оценки качества управления для принятия решений по совершенствованию деятельности организации. Наиболее существенные результаты, составляющие положения научной новизны, определены в следующих положениях.

1. Автор внес вклад в развитие терминологического аппарата менеджмента качества. В частности, уточнено понятие «качество управления» не только применительно к организационному уровню, но и к уровню социально-экономической системы как метакатегории концепции всеобщего управления качеством с учетом ориентации на удовлетворение потребностей различных групп заинтересованных сторон. При этом качество управления рассматривается во взаимосвязи с философским содержанием категории, включающим представление о внешней и внутренней определенности качества как присущих ему характеристиках (п.1.1, стр.22- 31). В п.1.3 (стр.57-106) соискатель выявляет взаимосвязь понятий качества управления, результативности и эффективности управления, что позволило ввести в оборот понятие «неэффективность» и охарактеризовать источники данного явления. Развитие терминологического аппарата в исследуемой области позволили разработать концептуальную процессную модель качества управления (стр. 37 -54), которая составила основу предложенной в исследовании методологии оценки качества управления.

2. Важнейшим элементом научной новизны является формирование методологических основ оценки качества управления в организациях. Содержание методологии оценки качества управления в организации определено как совокупность элементов, включающих методы и инструменты оценки качества,

имеющие общие принципы и предназначенные для достижения целей в области качества в соответствии с концепцией всеобщего управления качеством. При этом оценка качества управления применительно к организационному уровню, по мнению автора, должна быть построена на принципах максимальной достоверности и надежности оценки, пригодности для принятия решений в области качества; сравнения с эталоном для установления степени соответствия требованиям; ориентации на объективные количественные измерения присущих свойств качества управления организацией, достаточности объемов количественных данных величин оценок, позволяющих применять математическо-статистический аппарат оценки (стр.109 -118). Многоаспектность понятия качества управления определила предпосылки для комплексного подхода к его оценке по предлагаемым автором результатному, стандартному, функциональному, патологичностному, инверсионному и дополнительному подходам. В п.2.2 – п.2.3 (стр.118 -154) разработаны системы показателей и шкалы для их оценки по обозначенным подходам, позволяющих оценить явное качество объекта.

3.Научным результатом авторского исследования является предложенная в п.3.2 методика оценки латентных характеристик качества управления на основе анализа патологичности управления (стр.211 -217). В п.3.3 приведен опыт анализа патологичности управления на примере отечественных организаций (стр.228-239), выявлены наиболее часто встречающиеся и наиболее значимые патологии управления (стр.240-242), оказывающие влияние на качество управления.

4.Большой интерес вызывает представленный автором в п.4.1 результат разработки подхода к оценке качества управления в организации на основе анализа инверсий. Особую значимость имеют выявленные инверсии как превращенные формы труда (геймификация, трудоголизм, ургентная аддикция и перфекционизм) (стр. 254-256) и разработанные показатели для оценки уровня инверсионности (стр.257-259).

5. В диссертации в контексте исследований дополнительных характеристик качества управления в организации в п.4.2 и п.4.3 были предложены такие характеристики как организационный иммунодефицит и автоютильность организаций, а также разработаны показатели для оценки их уровня и подходы к интерпретации этой оценки (стр.259-273).

6.Особую значимость имеют сформулированные методические рекомендации по квалиметрической оценке качества управления в организации в соответствии с предложенными подходами, что представлено в п.5.1 (стр.287-303). В рамках формирования цифровой базы данных для оценки качества управления были отражены достоинства и недостатки шкал различной размерности, определены категории экспертов для достижения наиболее объективной оценки ими состояния отдельных показателей, приведена подробная оценка для одного предприятия и

построена комплексная квалиметрическая модель на основе нейросетевого программирования (стр.303-313).

### ***Теоретическая и практическая значимость результатов научного исследования***

Теоретическая значимость результатов данного исследования состоит в том, что предлагаемые разработки связаны с развитием терминологии менеджмента качества, формированием методологических основ оценки качества управления в контексте принципов, функций, методов и инструментов менеджмента качества, в том числе с учетом требований и рекомендаций международных и национальных стандартов на системы менеджмента. Практическая значимость результатов научного исследования базируется на том, что предложенные автором выводы и рекомендации могут быть использованы организациями различных сфер деятельности в целях обеспечения качества управления и, как следствие, повышения конкурентоспособности. Конкретные практические результаты заключаются в: разработке методических подходов, обеспечивающих комплексность оценки качества управления; формировании инструментария оценки качества управления по каждому из методических подходов (показатели, критерии, шкалы для экспертной оценки); разработке методики интегрирования различных подходов к оценке качества управления и их интерпретации. Результаты исследования могут быть использованы в образовательной деятельности высших учебных заведений, в частности при преподавании дисциплин «Менеджмент качества», «Интегрированные системы менеджмента», «Стандартизация» и др. Содержание диссертации соответствует указанной специальности и теме исследования. Цели, поставленные автором, в полной мере достигнуты. Основные научные результаты диссертационного исследования прошли апробацию на научно-практических конференциях различного уровня, а также в достаточной степени представлены в научных публикациях соискателя.

### ***Замечания и недостатки диссертационного исследования***

Несмотря на то, что диссертационное исследование Борейшо А.А. представляет собой законченный научный труд, имеющий теоретическое, методологическое и практическое значение, следует отметить ряд дискуссионных моментов, присущих работе.

1. На рис. 1.7 соискатель приводит процессную модель формирования качества управления организацией, которая, по нашему мнению, является дискуссионной и несогласованной по входам и выходам. Так как на входе приведены требования заинтересованных сторон к качеству управления, в части самих процессов приведены именно управленческие процессы, а на выходе отражены общие результаты деятельности по всем составляющим удовлетворённости

заинтересованных сторон, которая, как видится, включает в себя уже не только удовлетворенность качеством управления, но и другими результатами (продукцией, процессами и др).

2. На странице 83 диссертации соискатель вводит понятие «неэффективность» как величины недостижения (разрыва) предельной возможности, потенциала возможного, потенциальных потерь, дающая представление о том, насколько достигнут в организации предел производительности или насколько использованы возможности достижения максимального результата при использовании имеющихся ресурсов. Считаем, что существующие традиционные понятия менеджмента качества «результативность» и «эффективность» в полной мере отражают степень достижения целей и наличие разрывов (результативность), а также соотношение между достигнутым результатом и затратами (эффективность).

3. В п. 1.3 (стр. 83-90,) автор ссылается на данные исследований начала 2000-х годов, однако для получения более полной картины необходимо было представить и существующие тенденции менеджмента качества.

4. В п. 1.3 «Взаимосвязь категорий качества, результативности и эффективности управления в организациях», (табл. 1.7 стр. 88-90) автор рассматривает корпоративные скандалы XXI века в крупнейших компаниях промышленно развитых стран. Данная информация далее в контексте темы исследования не используется. Неясно, с какой целью она представлена, каким образом она связана, например с наличием стандартизированных систем менеджмента (качества, экологии, социальной ответственности и др.), с оценкой качества менеджмента?

5. Параграф 2.2, отражающий взгляд автора на оценку качества управления в части «результатного» и «стандартового» подходов, содержит хронологическую систематизацию взглядов на то, что такое «хорошая» организация (стр. 120-123). Само понятие «хорошая организация» не конкретизируется, не вводятся критерии отнесения к «хорошей» или «плохой» организации. Неясно, как это понятие связано с качеством управления. Также дискуссионным представляется введение понятий «результатный» и «стандартовый» подходы вместо принятых в менеджменте качества «подхода, ориентированного на результат» и «стандартизированного» (основанного на применении стандартов) подхода.

6. Разрабатывая методологию оценки качества управления, соискатель не уделяет внимания такому активно развивающемуся в менеджменте качества подходу, как оценка качества менеджмента на основе моделей организационного совершенства, в частности активно используемой российскими предприятиями и организациями модели Премии Правительства РФ в области качества.

Указанные замечания в целом не снижают общую положительную оценку представленного диссертационного исследования, а лишь подчеркивают интерес к работе и сложность решаемых автором задач.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным  
Положением о порядке присуждения ученых степеней**

Диссертация Борейшо А.А. 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 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции): по п. 12 «Стандартизация и управление качеством продукции» в части пп. 12.1. Теоретико-методологические основы стандартизации и управления качеством продукции; 12.7. Организационно-экономические проблемы формирования и мониторинга систем управления качеством на предприятии (в организации); 12.10 Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции.

Диссертационное исследование Борейшо Алексея Анатольевича выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени доктора наук, установленным пунктами 9-14 п. Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 (ред. от 18.03.2023), а ее автор – Борейшо Алексей Анатольевич заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

**Официальный оппонент**

Профессор кафедры управления качеством ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» доктор экономических наук (08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством), профессор

«04» сентября 2023 г.

 / Салимова Татьяна Анатольевна

**Контактная информация**

Почтовый адрес: 430005, г. Саранск, ул. Полежаева, д. 44 А  
тел.: +7(8342) 32-80-64  
E-mail: t.a.salimova@econom.mrsu.ru

