

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

ОТЗЫВ ОФФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

**доктора экономических наук, доцента, Дзедика Валентина Алексеевича
на диссертацию Медведевой Маргариты Владимировны на тему
«Механизм оценки зрелости систем менеджмента качества
операционной деятельности», представленную на соискание ученой
степени кандидата экономических наук по специальности по
специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика
(стандартизация и управление качеством продукции)**

Актуальность диссертационного исследования

Актуальность темы диссертационного исследования определяется возрастающей ролью систем менеджмента качества в условиях глобальных изменений, цифровой трансформации и необходимости повышения устойчивости отечественных предприятий. Современная экономика сталкивается с задачами технологического обновления, импортозамещения и обеспечения конкурентоспособности, что требует применения инструментов, позволяющих объективно оценивать зрелость управленческих систем и выявлять направления их совершенствования.

Системы менеджмента качества зарекомендовали себя как действенный механизм повышения результативности деятельности организаций. Они обеспечивают внедрение лучших практик управления, способствуют оптимизации бизнес-процессов и создают предпосылки для устойчивого развития. В современных условиях именно уровень зрелости системы качества во многом определяет способность предприятия адаптироваться к новым вызовам, внедрять инновации, снижать издержки и обеспечивать надежность производственных и сервисных процессов.

Особую значимость приобретает вопрос разработки комплексных методик оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности. Традиционные подходы, опирающиеся на устоявшиеся стандарты и отдельные индикаторы, часто не позволяют адекватно оценить состояние управленческой системы. Это связано с ростом сложности бизнес-процессов, активным внедрением цифровых технологий, необходимостью учитывать показатели гибкости, адаптивности и киберустойчивости.

Недостаточная развитость методической базы затрудняет выработку обоснованных управленческих решений и тормозит процессы модернизации.

Следует подчеркнуть, что значимость оценки зрелости СМК ОД выходит за рамки локальных задач контроля. Она становится инструментом стратегического управления, позволяющим выявлять риски несоответствия процессов, прогнозировать сбои, формировать программы предупреждающих мер. Включение подобных механизмов в систему корпоративного управления способствует повышению прозрачности деятельности, укреплению доверия со стороны потребителей и партнеров, а также обеспечивает долгосрочную устойчивость компаний.

В то же время отечественная наука и практика пока располагают ограниченным набором инструментов для всесторонней оценки зрелости систем качества. Методики разрознены, а существующий опыт требует обобщения и адаптации к современным условиям. Это особенно важно в ситуации, когда предприятиям необходимо сокращать сроки освоения инноваций и обеспечивать их безопасное и эффективное внедрение.

В этой связи диссертационная работа Медведевой М.В., направленная на разработку механизма оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности, учитывающего специфику организаций различного масштаба и современные вызовы цифровой экономики, является актуальной и востребованной. Полученные результаты обладают значительным теоретическим и прикладным потенциалом и способны внести вклад в развитие методологии управления качеством в российских организациях.

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

Обоснованность и достоверность научных результатов диссертации Медведевой М.В. подтверждаются широкой теоретической и эмпирической базой исследования.

Автор опирается на труды отечественных и зарубежных исследователей в области менеджмента качества, стандартизации и организационного развития, нормативные документы международного и национального уровня, а также данные отраслевой практики.

Степень обоснованности положений обеспечивается применением комплекса методов: системного и сравнительного анализа, экспертных оценок, элементов многокритериального выбора и процедур структурирования показателей зрелости.

Результаты исследования апробированы на предприятиях телекоммуникационной отрасли и нашли отражение в публикациях автора, включая статьи в изданиях, рекомендованных ВАК.

Структура диссертации соответствует заявленным целям, логично раскрывает поставленные задачи и позволяет убедительно обосновать

научные положения, вынесенные на защиту, что свидетельствует о достоверности полученных выводов.

Научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования

В целом диссертационное исследование Медведевой М.В. отличается целостностью и строгой логикой изложения.

К числу научных результатов, обладающих новизной, рецензент относит:

- систематизацию нормативных источников по управлению качеством и их авторскую классификацию, разделяющую стандарты на методологические основы, универсальные критерии и специализированные показатели (глава 1, раздел 1.2, с. 29–35). Такой подход позволяет рационально использовать нормативную базу и исключить избыточность требований;

- построение модели зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности, отражающей как традиционные аспекты результативности и эффективности процессов, так и современные характеристики — устойчивость функционирования, управляемость рисками, рациональность использования ресурсов (глава 2, раздел 2.4, с. 113). Данная модель отличается комплексностью и может быть применена как основа для сравнительной оценки различных управленческих систем;

- выделение и обоснование набора показателей зрелости, включающего как универсальные индикаторы международных моделей, так и специфические метрики, адаптированные к особенностям телекоммуникационной отрасли (глава 2, раздел 2.4, с. 114–115). Это позволяет повысить точность оценки и сделать её сопоставимой с зарубежными практиками;

- разработку механизма оценки зрелости СМК ОД, основанного на алгоритме действий и трёх вариантах методик, ориентированных на предприятия разного масштаба (глава 2, раздел 2.3, с. 86 и глава 3, раздел 3.1, с. 122–137). Введение коэффициента учёта неравномерности развития (глава 3, раздел 3.1, с. 134) позволяет формировать более достоверные интегральные оценки;

- предложение алгоритма совершенствования систем менеджмента качества, предусматривающего пошаговую последовательность действий от выявления слабых сторон до реализации конкретных мероприятий по оптимизации процессов (глава 3, раздел 3.1, с. 138–142).

Теоретическая значимость диссертации выражается в развитии научных представлений о диагностике зрелости управленческих систем, уточнении критериев оценки и формировании методической базы для дальнейших исследований.

Практическая значимость работы заключается в возможности прямого применения разработанного механизма на предприятиях различного

масштаба, что позволяет организациям объективно оценивать уровень развития своих систем качества и целенаправленно повышать эффективность операционной деятельности.

Замечания и дискуссионные моменты по диссертационному исследованию

Несмотря на положительную оценку диссертационной работы Медведевой М.В., следует обратить внимание на ряд замечаний и дискуссионных моментов, которые могут послужить основой для дальнейших научных исследований и развития предложенной тематики.

1. Во введении (с.4) автор отмечает значимость оценки зрелости систем менеджмента качества для стратегического управления, однако конкретные механизмы включения результатов диагностики в систему корпоративного планирования рассмотрены достаточно кратко. Было бы целесообразно более подробно показать механизмы сопряжения оценки зрелости с инструментами стратегического контроля и бюджетирования.

2. В разделе 2.1 (с. 42–69) автор подробно рассматривает актуальные международные модели зрелости и проводит их сравнительный анализ. Вместе с тем, было бы полезно дополнительно показать, каким образом выявленные сильные и слабые стороны этих моделей послужили основой для построения собственной концепции механизма. Это позволило бы лучше подчеркнуть авторский вклад.

3. В разделе 2.4 (с.114–115) приводится систематизированный перечень показателей зрелости, охватывающий ключевые аспекты функционирования СМК ОД, в том числе упоминается критерий управления рисками, но не раскрыто, как именно определять и ранжировать операционные риски в зависимости от отраслевой специфики.

4. В механизме оценки зрелости (глава 3, раздел 3.1, с. 122–137) предложено три варианта методик для организаций разного масштаба. Однако в работе недостаточно чётко показано, как происходит выбор между ними в ситуациях, когда предприятие находится на границе категорий.

5. В алгоритме оценки зрелости (гл. 2, раздел 2.3, с. 86) обозначен этап сбора и структурирования данных. Однако в диссертации не уделено достаточного внимания процедурам валидации и проверки корректности полученной информации, что могло бы повысить надёжность итоговых результатов оценки.

6. При рассмотрении итогов апробации механизма на предприятиях телекоммуникационной отрасли (глава 3, раздел 3.2, с. 142–156) автор останавливается на качественных результатах. Было бы полезно привести и количественные данные, например снижение управленческих издержек или улучшение показателей результативности процессов.

7. В целом работа выполнена на высоком уровне, но отдельные разделы (например, глава 2, раздел 2.1) перегружены описательным материалом, что несколько ослабляет акцент на аналитических результатах.

Однако отмеченные замечания не снижают общей высокой оценки диссертации, которая обладает научной новизной и практической значимостью, а также вносит значимый вклад в развитие методологии оценки зрелости систем менеджмента качества.

***Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным
Положением о присуждении ученых степеней***

Диссертационная работа Медведевой Маргариты Владимировны, выполненная на тему «Механизм оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности», представляет собой логически завершённое, самостоятельное исследование, обладающее научной новизной и практической значимостью.

Основные положения диссертации выполнены на высоком методическом уровне с использованием комплекса общенаучных и специальных методов анализа, сопоставления и экспертных оценок. Результаты исследования достаточно полно и аргументированно отражены в диссертации, отличаются целостностью и системностью. В целом работа характеризуется оригинальностью полученных выводов и рекомендаций.

Структура диссертации выстроена последовательно: задачи согласованы с целью, объектом и предметом исследования, содержание соответствует логике раскрытия научной гипотезы. Оформление работы отвечает установленным требованиям к диссертациям, а автореферат и опубликованные автором статьи в рецензируемых изданиях отражают её основные результаты и выводы.

По содержанию, объёму и уровню научной новизны диссертационная работа Медведевой М.В. соответствует критериям, установленным Положением о присуждении учёных степеней, утверждённого Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025), предъявляемым к кандидатским диссертациям. Работа соответствует паспорту специальности 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)», в частности п. 12.7 «Организационно-экономические проблемы формирования мониторинга систем управления качеством на предприятии (в организации)» и п. 12.10 «Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции».

Автор диссертации Медведева Маргарита Владимировна заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)».

Официальный оппонент:

доктор экономических наук (по научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции), доцент, первый проректор Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный университет»

/ Дзедик Валентин Алексеевич

« 10 » 09 2025 г.

Контактная информация:

ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет»

Адрес: 400062, Волгоградская область, г. Волгоград, просп. Университетский, д.100

тел.: + 7 (8442) 40-55-50;

эл. почта: prorector l@volsu.ru

