

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 ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора, заслуженного деятеля науки РФ
Макарова Владимира Васильевича
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)

1. Актуальность представленного диссертационного исследования

Современное развитие мировой экономики определяется процессами
глобальной конкуренции, цифровой трансформации и нарастающей
значимостью устойчивого развития. Устойчивость и эффективность
организационного управления становятся ключевыми факторами
конкурентоспособности в условиях высокой неопределённости и
нестабильности внешней среды.

Дополнительным вызовом выступает цифровизация экономики,
сопровождающаяся автоматизацией рутинных операций, переносом
человеческих ресурсов на когнитивные функции и возрастанием требований
к цифровой зрелости и кибербезопасности. Вместе с этим усиливается
влияние ESG-факторов и необходимость перехода к концепции «тройной
устойчивости» — интеграции экономических, экологических и социальных
показателей в систему оценки. Разработка научно обоснованного механизма
оценки зрелости систем менеджмента качества, в частности, операционной
деятельности - отвечает актуальным вызовам глобализации, цифровой
экономики и устойчивого развития. Такой механизм способен обеспечить
организациям инструмент комплексной диагностики, совершенствования и
повышения конкурентоспособности на долгосрочную перспективу.

Следовательно, формирование и внедрение механизмов оценки
зрелости СМК ОД, учитывающих современные мировые тренды, является
важной научной и практической задачей, определяющей актуальность темы
диссертационного исследования Медведевой М.В.

2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научные положения, выводы и рекомендации, представленные в
диссертационной работе Медведевой М.В., можно признать

обоснованными. Автором проведено комплексное исследование теоретико-методических основ оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности, систематизированы международные и национальные стандарты, определены критерии и показатели зрелости, разработан оригинальный механизм оценки, адаптированный к организациям различного масштаба, а также алгоритм совершенствования операционной деятельности. Структура диссертации логична: цели и задачи исследования сформулированы корректно, главы выстроены последовательно и взаимосвязаны, предлагаемые решения носят доказательный и практико-ориентированный характер.

Обоснованность научных положений и выводов Медведевой М.В. подтверждается апробацией результатов исследования на международных и всероссийских конференциях, а также их внедрением в практику анализа зрелости СМК ОД на предприятиях отрасли связи (ПАО «Ростелеком», ООО «ПАКТ»). Результаты диссертационного исследования опубликованы в 16 печатных работах, включая 6 статей в журналах, входящих в перечень ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации.

Представленные аргументы свидетельствуют о высокой степени обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, и подтверждают их значимость для теории и практики управления качеством в условиях цифровой трансформации и устойчивого развития.

3. Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Диссертационная работа Медведевой Маргариты Владимировны представляет собой законченное научное исследование. Достоверность научных положений диссертационной работы обусловлена проведенным автором системным анализом фундаментальных и прикладных трудов в области менеджмента качества, стандартизации и управления операционными процессами. Автору удалось привлечь широкий круг источников — как отечественных, так и зарубежных, что позволило обеспечить целостность теоретической базы. В работе активно использованы международные стандарты ISO, отраслевые документы (в частности, TL9000 для телекоммуникационной отрасли), а также современные модели непрерывного совершенствования (EFQM 2020), что свидетельствует о внимательном отношении к актуальным тенденциям. Автором применены различные приёмы анализа и структурирования информации, методы сопоставления и систематизации, процедуры экспертной оценки, а также проверки согласованности экспертных мнений, что придаёт работе характер строго обоснованного научного исследования.

На основе выполненной работы Медведевой М.В. представлены основные результаты проведенного исследования, обладающие научной новизной и полученные лично соискателем:

1. Сформулирована авторская классификация международных и отечественных стандартов, позволяющая систематизировать и структурировать стандарты по трем категориям в зависимости от их роли в разработке механизма оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности (методическая основа; универсальные области и критерии; специфические показатели и метрики) (п. 2.1 диссертации). Применение стандартов в соответствии с разработанной классификацией позволяет сформировать основу требований к системам менеджмента качества операционной деятельности и упростить процесс разработки универсальных (межотраслевых) критериев и областей оценки, а также внутриотраслевых показателей и метрик для оценки операционных процессов в конкретной отрасли (телекоммуникаций и связи).

2. Медведевой М.В. разработана модель зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности (СМКОД), включающая перечень критериев оценки и их взаимосвязь в ключевые области, на основе интеграции требований стандартов и рекомендаций к оценке систем менеджмента, в т.ч. отраслевых стандартов ИНТИ S.QS.3-2022 и отчетов в области системы операционного управления (OGP 510, OGP 511), а также модели непрерывного совершенствования деятельности EFQM 2020. В отличие от существующих моделей зрелости, предложенная ориентирована на комплексную оценку зрелости системы управления качеством операционной деятельностью предъявляемым к ней функциональным и нефункциональным требованиям и учитывает такие аспекты, как устойчивость операционных процессов, контроль неопределённостей и эффективность использования ресурсов (п. 2.4, с. 88–119).

3. Представлен набор показателей для каждого критерия зрелости, включающий индикаторы международной модели EFQM 2020 и специализированные показатели результативности бизнес-процессов на основе стандарта TL9000 (п. 2.4, с. 105–106; 114–115). Перечень показателей обогащает методическую основу оценки систем менеджмента качества, предоставляя основу для измерения зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности в телекоммуникационной отрасли.

4. Медведевой М.В. разработан механизм оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности (СМКОД), включающий алгоритм действий для проведения процедуры оценки зрелости и три методики оценки для организаций различного размера (малые, средние и крупные), учитывающие значимость выявленных областей, критериев и показателей в зависимости от размера бизнеса (определенные путем применения методов экспертных оценок: метод Дельфи, метод Topsis и метод анализа иерархий) (п. 3.1 диссертации). Механизм предполагает дифференцированные методики оценки, адаптированные к размеру организаций, и использует коэффициент неравномерности, что повышает объективность результатов оценки по сравнению с традиционными подходами.

5. Автором предложен алгоритм совершенствования организационной деятельности по результатам оценки, включающий в себя процесс идентификации и приоритезации выявленных проблем, на основе интеграции принципов стандарта ГОСТ Р ИСО 31000-2019 и значимости критериев, определённых посредством метода анализа иерархий (п. 3.1 диссертации). Рекомендации учитывают возможность оперативной корректировки систем менеджмента качества операционной деятельности с учетом факторов изменчивости и ESG-критериев, что дает возможность безболезненного обновления системы с минимизацией субъективности в оценке.

Таким образом, Медведевой М.В. достигнута поставленная цель диссертационного исследования. Детальное выполнение поставленных автором задач и использование аргументированной позиции позволяют говорить о высоком научно-практическом уровне диссертационного исследования.

4. Теоретическая и практическая значимость полученных автором диссертации результатов

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования Медведевой М.В. не вызывает сомнения. Автором развиты подходы к применению современных инструментов менеджмента качества, включающих моделирование уровней зрелости, систематизацию стандартов различного уровня, формирование критериев и показателей результативности, а также алгоритмизацию процессов оценки и совершенствования. Выполненная работа расширяет теоретические представления об организационной зрелости систем менеджмента качества, дополняя существующие методологические основы управления качеством положениями о многоуровневой структуре критериев, межотраслевой адаптации моделей зрелости и интеграции принципов риск-менеджмента.

Практическая значимость исследования определяется возможностью применения разработанных механизмов, методических подходов и выводов для оптимизации операционных процессов в организациях, особенно в телекоммуникационной отрасли. Предложенный инструмент позволяет повысить точность диагностики состояния систем менеджмента качества операционной деятельности, ускорить адаптацию к изменениям внешней среды и снизить совокупные затраты на управление качеством.

5. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Основные положения и выводы, представленные в диссертации Медведевой М.В., могут быть использованы организациями различных отраслей, в первую очередь предприятиями сферы телекоммуникаций, а также компаниями, реализующими программы цифровой трансформации и устойчивого развития.

Разработанные в диссертации теоретические положения и выводы целесообразно использовать для построения и функционирования систем

менеджмента качества операционной деятельности, а также диагностики текущего состояния управленческих процессов, формирования стратегий совершенствования и развития. Основные положения, сформулированные в диссертации, могут послужить базой для дальнейшего научного исследования и практических разработок в области управления качеством и оценки зрелости операционных процессов.

6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию

Высоко оценивая теоретический и практический уровень, достоверность и новизну диссертационного исследования Медведевой Маргариты Владимировны считаю необходимым отметить следующие замечания и дискуссионные моменты:

- в тексте диссертации встречаются отдельные лексические неточности (с. 3–5, 47), орфографические и пунктуационные недочёты (с. 3, 88, 129), требующие внимательной редакторской доработки текста;

- целесообразно более глубоко исследовать вопросы учета динамики цифровой трансформации и метрик кибербезопасности в критериях оценки зрелости. Автор упоминает эти аспекты в контексте современных вызовов (с.3–5), но анализ остается на поверхностном уровне, без детального рассмотрения конкретных индикаторов (например, метрик для оценки рисков кибератак в операционных процессах) и их интеграции в предложенную модель (п.2.4 с. 88–119);

- дополнительного анализа требует практический аспект применения зарубежных стандартов и документов (например, отчет в области системы операционного управления OGP 510 (с. 89–91), справочник по сбору административных данных в области электросвязи ITU-D (с. 108), стандарт TL9000 (с. 110)) в российских условиях: возможные барьеры адаптации и их преодоление;

- в диссертации предложены два варианта визуализации результатов оценки зрелости — лепестковая диаграмма и матричное представление (с. 60, 137), однако недостаточно аргументирован выбор именно матричного формата в качестве основного способа отображения результатов;

- алгоритм совершенствования СМК ОД (п.3.1, с. 139–142) представляет ценность как инструмент для тактических улучшений, но в работе недостаточно описана его интеграция в систему стратегического управления и планирования компании.

7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

Диссертационная работа, подготовленная Медведевой Маргаритой Владимировной, представляет собой завершённое комплексное исследование, отличается целостностью, научной новизной и выраженной практической значимостью. В работе решена актуальная научная задача, связанная с разработкой механизма оценки зрелости систем менеджмента

качества операционной деятельности, что имеет важное значение как для теории, так и для практики управления качеством в условиях цифровой трансформации и устойчивого развития.

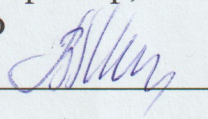
Автореферат и опубликованные автором научные статьи отражают основное содержание диссертации. Все положения, ссылки и заимствования, содержащиеся в работе, корректно оформлены и сопровождаются необходимыми библиографическими ссылками.

Диссертационное исследование выполнено в рамках паспорта научной специальности ВАК 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)», в частности по пунктам 12.7 «Организационно-экономические проблемы формирования мониторинга систем управления качеством на предприятии (в организации)» и 12.10 «Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции».

Все вышеизложенное позволяет заключить, что диссертация Медведевой Маргариты Владимировны на тему «Механизм оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности» соответствует критериям ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, предусмотренным пунктами 9–14 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842 (в ред. от 18.03.2023 г.). Автор работы заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)».

Официальный оппонент:

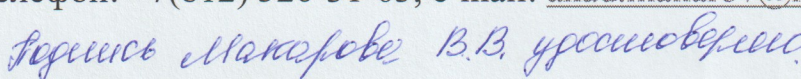
Профессор кафедры экономики данных
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет
телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»,
доктор экономических наук, профессор,
Заслуженный деятель науки РФ

 Макаров Владимир Васильевич

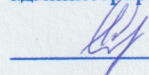
«4» сентября 2025 г.

Контактная информация:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет
телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»,
Адрес: 193232, Санкт-Петербург, пр. Большевиков д.22, корп.1, литера А.
Телефон: +7(812) 326-31-63, e-mail: akad.makarov@mail.ru



Начальник отдела кадрового
администрирования

 /И.А. Филипенко/

04.09.2025

