



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Н.П. ОГАРЁВА»
(ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»)

Большевистская ул., д. 68, г. Саранск,
Республика Мордовия, 430005,
тел.: (8342) 24-37-32, факс: (8342) 47-29-13,
e-mail: mrsu@mrsu.ru, http://www.mrsu.ru
ОКПО 02069964, ОГРН 1021300973275,
ИНН/КПП 1326043499/132601001

09.09.2025 № МТУ-22/6559
На № _____ от _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор Федерального государственного
бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский
Мордовский государственный
университет им. Н.П. Огарёва», к.п.н.



Глушко Д.Е.
«09» сентября 2025 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» 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 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Актуальность темы исследования

Современная социально-экономическая ситуация характеризуется одновременно усилением глобальной конкуренции, ускорением цифровизации процессов, ростом требований со стороны регуляторов и общества к прозрачности деятельности компаний, а также необходимостью формирования устойчивых моделей развития. Всё это непосредственно отражается на системах менеджмента качества, которые сегодня становятся не просто инструментом обеспечения стабильности процессов, но и важнейшим фактором стратегической конкурентоспособности организаций.

Существующие модели и стандарты оценки систем менеджмента качества позволяют диагностировать их состояние, но преимущественно отражают лишь соответствие требованиям и не учитывают динамику развития и зрелости в условиях реальной операционной практики. Это приводит к тому, что организации не получают целостного представления о слабых местах и перспективах совершенствования процессов.

В этих условиях возрастает потребность в разработке механизма оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности, обеспечивающего сопоставимость результатов и возможность их практического использования при выработке управленческих решений.

Выполненное Медведевой Маргаритой Владимировной диссертационное исследование лежит в русле стоящих перед наукой задач, что, безусловно, определяет его практическую востребованность и актуальность.

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

В своём исследовании Медведева М.В. последовательно приближается к достижению намеченной цели и решению поставленных задач. Строго придерживаясь требований «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утв. Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013г. № 842 (в ред. от 16.10.2024 г.), автор в подстрочных примечаниях к каждому параграфу исследования ссылается на использованные в диссертации результаты научных работ, выполненных автором лично и (или) в соавторстве, а также на индивидуальные публикации в научных журналах (включая рецензируемые издания) и материалах конференций, в которых опубликованы основные научные результаты диссертации.

Во введении Медведевой М.В. обоснована актуальность темы диссертационного исследования; описана степень разработанности научной проблемы; изложены: приняты цель, задачи, объект и предмет исследования, его теоретическая и методологическая основы и информационная база, обоснованность и достоверность результатов исследования, соответствие диссертации пунктам Паспорта специальности; приведены формулировки научных результатов, обладающих признаками научной новизны и полученных лично соискателем; сформулировано авторское видение теоретической и практической значимости выполненного исследования; приведены сведения: об апробации результатов исследования, о количестве публикаций по теме диссертации, о структуре диссертации.

В первой главе рассмотрен теоретико-методологический аппарат диссертационного исследования, в том числе: основные понятия и предпосылки оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности в контексте современных тенденций организационного развития (с.13–29); аспекты стандартизации в оценке зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности (с.29–35); проблемы и перспективы оценки зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности (с.36–39).

Во второй главе представлен анализ существующих подходов к оценке зрелости (с.42–72), сформированы принципы оценки соответствия зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности (с.73–76), проведен анализ и подбор инструментов и методов для разработки механизма оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности (с.76–88), включая: методы оценки критериев, шкалы оценки и методы распределения весов показателей. Разработан алгоритм оценки зрелости системы менеджмента качества

операционной деятельности (с.86–88), сформирован перечень критериев и показателей оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности (с.88–119), представлена модель ключевых областей и критериев оценки зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности (с.113) и модель зрелости системы менеджмента качества операционной деятельности (с.119).

В третьей главе диссертационного исследования разработан и апробирован механизм оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности на примере предприятий телекоммуникационной отрасли, дифференцированный по типам организаций (малые, средние, крупные). Механизм включает формирование структуры и определение весовых коэффициентов критериев и показателей (с.124–128), и алгоритма расчёта сводного индекса зрелости, а также использование коэффициента неравномерности для выявления диспропорций в развитии отдельных областей системы (с. 133–136). Важным результатом стало построение матриц зрелости для предприятий различного масштаба (с. 137–138), а также алгоритм совершенствования системы менеджмента качества операционной деятельности (с.140), позволяющие оценить текущее состояние СМКОД и выявить направления для улучшений

В развитие положений диссертационного исследования, изложенных в главах 1–3, в приложениях представлены разработки прикладного характера, демонстрирующие практическую ценность предложенного механизма. В частности, шкалы измерения отдельных критериев и показателей (Приложение Б, с. 220–232) и образец реестра возможных проблем СМКОД и стратегий реагирования, формируемых на основе результатов оценки (Приложение В, с. 233–237).

В заключении Медведевой М.В. отражены результаты диссертационного исследования, их соответствие цели, задачам и основным положениям научной новизны.

Теоретические выводы и их практическая апробация в диссертационном исследовании является результатом самостоятельной работы Медведевой М.В.

Обоснованность и достоверность результатов исследования подтверждается использованием в работе актуальных статистических материалов, данных отраслевых аналитических обзоров и нормативных документов, регламентирующих функционирование систем менеджмента качества в телекоммуникационной сфере. Теоретическая часть исследования базируется на известных и проверяемых фактах, согласуется с положениями международных и национальных стандартов в области управления качеством, а также с результатами, опубликованными в научной литературе. Методическую основу составили общенаучные методы анализа, синтеза и систематизации, экспертные процедуры, а также авторская методика оценки зрелости СМКОД, включающая применение весовых коэффициентов и коэффициента неравномерности для выявления диспропорций в развитии системы.

Научные результаты были представлены на международных и всероссийских научно – практических конференциях, а также опубликованы в рецензируемых научных изданиях, в том числе включенных в перечень ВАК Минобрнауки РФ.

Научная новизна результатов исследования, представленных в диссертационном исследовании

Наиболее существенные результаты исследования, обладающие научной новизной и полученные лично Медведевой Маргаритой Владимировной:

1. В развитие существующих методических подходов автором предложена и обоснована классификация международных и отечественных стандартов, систематизирующая их по трём категориям: методическая основа; универсальные области и критерии; специфические показатели и метрики (с. 35). Такая структуризация позволила сформировать основу требований к системам менеджмента качества операционной деятельности и облегчить переход от межотраслевых критериев к отраслевым индикаторам.

2. Автором разработана модель зрелости СМКОД, включающая перечень критериев и их интеграцию в ключевые области (с. 113). Модель основывается на синтезе требований стандартов ИНТИ S.QS.3-2022, отчётов OGP 510 и OGP 511, а также положений EFQM-2020. В отличие от традиционных моделей зрелости, здесь учитываются не только функциональные, но и нефункциональные требования, включая производственную безопасность, надёжность и управление рисками.

3. В диссертации установлен перечень показателей по каждому критерию зрелости, который сочетает рекомендуемые индикаторы EFQM и специфичные показатели телекоммуникационной отрасли, в том числе из обновлённого стандарта TL9000 (с. 114–115). Данный перечень восполняет методический пробел в оценке зрелости СМКОД, так как ранее подобные показатели в телекоммуникациях не были систематизированы.

4. Разработан механизм оценки зрелости СМКОД, включающий алгоритм действий и три методики, дифференцированные по масштабу организаций – малые, средние и крупные (с. 122–138). Ключевым элементом механизма является использование коэффициента неравномерности, позволяющего выявлять дисбалансы в развитии системы. В отличие от существующих подходов, предложенный механизм сочетает универсальность структуры с гибкостью применения, что значительно повышает его прикладную ценность.

5. В работе предложен алгоритм поэтапного улучшения и корректировки системы менеджмента качества операционной деятельности по результатам оценки, основанный на принципах ГОСТ Р ИСО 31000-2019 и методе анализа иерархий (с. 140). Алгоритм включает идентификацию проблемных зон, установление их причинно-следственных связей и разработку стратегий реагирования (аналог реестра рисков). Достоинством данной разработки является её системность и соответствие принципам риск-менеджмента.

Рекомендации по использованию результатов диссертационного исследования

Представленные в диссертации результаты обладают прикладной направленностью и могут быть использованы в деятельности телекоммуникационных организаций для диагностики состояния систем менеджмента качества операционной деятельности, выявления проблемных зон и

определения направлений их совершенствования. Разработанный механизм оценки зрелости позволяет учитывать специфику компаний различного масштаба и дает возможность выстраивать дифференцированные стратегии повышения эффективности операционных процессов.

Практическая ценность исследования заключается в том, что предложенный подход может быть применён при формировании программ развития систем менеджмента качества в организациях, подготовке к процедурам сертификации и внутреннего аудита, а также при совершенствовании корпоративных стандартов управления. Полученные результаты представляют интерес для руководителей и специалистов телекоммуникационных предприятий, ответственных за развитие систем менеджмента качества, а также могут быть полезны профильным органам управления при разработке методических рекомендаций и стратегических инициатив в сфере цифровой трансформации и повышения качества предоставляемых услуг.

Дискуссионные вопросы и замечания, отмеченные в диссертационном исследовании

Диссертационное исследование Медведевой Маргариты Владимировны представляет собой целостную, хорошо структурированную, логически выстроенную и завершённую научную работу. Несмотря на отмеченные достоинства и высокий уровень научно-практической разработки обозначенных проблем, необходимо отметить ряд нижеследующих дискуссионных вопросов и замечаний, которые автору целесообразно учесть в дальнейшей научной деятельности.

1. На страницах 89–93 автором представлены результаты анализа стандартов нефтегазовой отрасли (IOGP, СТО ИНТИ) и указано, что их отдельные положения использованы при формировании критериев зрелости для телекоммуникационной сферы. Однако в тексте недостаточно подробно раскрыт процесс адаптации этих положений, что вызывает вопрос о механизмах переноса практик из одной высокорегламентированной отрасли в другую.

2. На страницах 124–129 показано, что методика оценки зрелости применима для малых, средних и крупных телекоммуникационных организаций, при этом различия заключаются в весовых коэффициентах и возможных инструментах оценки. Вместе с тем в работе не представлено примеров практических ограничений при использовании методики малыми предприятиями, где ресурсная база может быть крайне ограниченной.

3. На страницах 133–134 подробно описан коэффициент неравномерности зрелости. Однако в диссертации недостаточно раскрыта ситуация, когда число критериев в оценке относительно невелико: в этом случае значения коэффициента могут искажать картину. Было бы целесообразно проиллюстрировать этот аспект на числовом примере.

4. В разделе апробации (стр. 142–155) автор демонстрирует применение методики на ряде телекоммуникационных предприятий. Вместе с тем география и масштаб выборки остаются ограниченными. Возникает вопрос: каким образом

автор планирует расширить апробацию методики, чтобы подтвердить её универсальность в масштабах всей отрасли?

5. В заключительной части работы (стр. 162–165) представлены практические рекомендации для организаций отрасли. Вместе с тем остаётся открытым вопрос: возможно ли применение разработанной методики в смежных отраслях (например, в сфере ИТ-услуг), где процессы близки по структуре, но отличаются по динамике развития?

Обозначенные в отзыве замечания и вопросы не имеют принципиальных возражений, могут быть предметом дальнейшей проработки данных вопросов в дальнейшей научной деятельности автора. Теоретический и практический уровень настоящего диссертационного исследования достаточно высокий и качественный.

На основании вышеизложенного может быть сделан вывод о том, что диссертация Медведевой Маргариты Владимировны на тему «Механизм оценки зрелости систем менеджмента качества операционной деятельности» соответствует критериям, изложенным в пп. 9-14 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025), а ее автор – Медведева Маргарита Владимировна - заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством).

Подготовка отзыва осуществлялась заведующей кафедрой управления качеством, к.э.н. (по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством)), доцентом Глуховой Татьяной Васильевной.

Отзыв рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления качеством (протокол №10 от «04» сентября 2025 г.).

Председатель заседания

Заведующий кафедрой

управления качеством

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский

Мордовский государственный университет

им. Н.П. Огарёва»

кандидат экономических наук (по специальности

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством),

доцент



Глухова Татьяна Васильевна

Контактная информация

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва».

Адрес: 430005, г. Саранск, Большевицкая ул., дом 68

Телефон: +7 (8342) 24-37-32; +7 (8342) 24-48-88;

E-mail: mrsu@mrsu.ru

Сайт в сети Интернет: <https://mrsu.ru/>

