

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, доцента, Антоновой Ирины Ильгизовны на диссертацию Тына Виктора Константиновича на тему «Разработка методического подхода к оценке качества проектной деятельности музея», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

1. Актуальность представленного диссертационного исследования

Актуальность данного исследования продиктована возрастающей потребностью повышения качества предоставляемых услуг в области музейной деятельности. Необходимость сохранения культурного наследия и обеспечения культурно-образовательного развития общества является, в настоящее время, значимым фактором сохранения национальной идентичности и формирования туристической и культурной привлекательности регионов. Анализ практической деятельности в данной сфере демонстрирует, что существующие модели управления не в полной мере соответствуют новым вызовам и требуют доработки и коррекции. Исследования в данной отрасли указывают на недостаточную эффективность применения современных управленческих методик в музеях. Специалистами отмечается нехватка комплексного подхода к обеспечению качества музейного обслуживания. В частности, несмотря на реализацию отдельных мероприятий, в музеях отсутствует целостная система менеджмента качества, отвечающая возросшим требованиям общества. Отдельные научные работы указывают, что российские музеи зачастую не располагают достаточными методическими ресурсами и инструментами оценки и повышения результативности своей деятельности, такими как стандартизация процессов и применение количественных показателей качества. Таким образом, существует явная потребность в разработке и внедрении новых инструментов и методик управления качеством музейного сервиса.

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

Структура материала в диссертации логична, главы следуют друг за другом и связаны между собой. Цели и задачи исследования сформулированы корректно, решения поставленных проблем подкреплены аргументами и отличаются оригинальностью.

В процессе исследования применялся набор общенаучных и специализированных методов, соответствующих целям и задачам работы.

Был проведен аналитический обзор доступной литературы по теме и нормативных документов, российских и международных стандартов, что позволило определить существующий научный задел и учесть существующие формальные требования к проектной деятельности и качеству услуг. Для всестороннего анализа факторов внешней и внутренней среды музея использовались методики стратегического анализа, в том числе PEST- и SWOT-анализ. Применен метод кейс-стади: детально были изучены несколько ключевых проектов Государственного Эрмитажа (период 2021–2023 гг.) с целью опробования разработанной методики в реальных условиях.

Обоснованность результатов исследования подтверждается применением проверенных научных подходов и методов к анализу управления качеством проектной деятельности в организациях социально-культурной сферы, которые были успешно применены в государственном музее и прошли проверку на результативность и эффективность.

Информационную основу исследования составили официальные статистические и аналитические данные, нормативно-правовые акты, а также практические сведения, полученные в ходе практических испытаний разработанного методического подхода. В работе были использованы данные федерального статистического наблюдения в сфере культуры, материалы Министерства культуры Российской Федерации, информационно-аналитические отчеты и внутренняя статистика государственных музеев.

Основные положения диссертационной работы были представлены на международных и всероссийских конференциях. Результаты исследования отражены в научных публикациях, в том числе в 5 статьях, опубликованных в журналах, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ.

Представленные аргументы подтверждают высокую степень обоснованности выдвигаемых на защиту научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных автором.

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

Достоверность полученных результатов обеспечивается применением проверенных методологий, репрезентативностью данных и подтверждением выводов независимыми источниками. Использование общепризнанных методов стратегического и качественного анализа (включая SWOT-анализ), а также строгих количественных методов (например, анализ иерархий, АНР) гарантирует надежность методологической основы исследования. Комплексный характер исследования, объединяющий теоретические обобщения, статистический анализ и социологические измерения, обеспечивает непротиворечивость и устойчивость сделанных выводов. Эмпирическая база работы, основанная на многолетних данных одного из ведущих музеев страны (Государственного Эрмитажа), гарантирует высокий уровень надежности исходной информации. Научная новизна исследования заключается в разработке и обосновании методических положений для

комплексной оценки качества проектной деятельности государственного музея. Это включает типологизацию музейных проектов, создание интегральной модели оценки качества, разработку системы критериев и показателей, а также формирование цифровых инструментов для непрерывного мониторинга. Данные разработки расширяют теоретико-методический аппарат обеспечения качества услуг в культурной сфере и создают практическую основу для стандартизированного управления качеством музейных проектов.

На основе выполненной работы были получены следующие результаты, обладающие научной новизной и разработанные лично соискателем:

– представлена детальная система категоризации музейных инициатив, учитывающая их размах, сложность, задачи, круг задействованных лиц и другие аспекты, базирующаяся на пересмотренном определении "проектной деятельности музея". Ключевое отличие предложенной классификации от существующих состоит во введении критерия, основанного на сферах функционирования музея (образовательная, сохранение фондов, реставрационные работы и т.д.), в дополнение к общепринятой типологии проектных работ (масштаб, уровень сложности, целевая ориентация, состав исполнителей и пр.). Такой подход обеспечивает стандартизированное планирование и реализацию проектов в культурных учреждениях, в частности, в музеях;

– разработан новаторский методический подход, предназначенный для всесторонней оценки уровня реализации проектных инициатив в музейной сфере. В его основе лежит модель Компас Качества (Quality Compass, QC), представляющая собой интегрированную систему стандартизированных процедур и измерительных показателей, охватывающих весь жизненный цикл музейных проектов. Главная цель данной модели - систематическая оценка и последующее совершенствование качества музейных проектов. Формирование представленной модели базируется на идеях Homo Lego и акцентирует внимание на принципах совместного творчества (co-creation) с целевой аудиторией, формирующей спрос на музейные проекты;

– сформирован комплекс критериев и индикаторов для оценки качества, базирующийся на принципах «Homo Lego», который включает как измеримые параметры (число посетителей, бюджет, временные рамки), так и оценочные показатели (уровень удовлетворенности, приверженность целевой аудитории, степень вовлеченности посетителей в совместное творчество). Автором впервые введен критерий «качество полученных впечатлений», фиксирующий субъективную ценность продукта или услуги для аудитории, что позволяет анализировать эмоциональную и когнитивную реакцию на реализованные проекты;

– предложен новый метод систематического контроля качества музейных проектов с применением цифровых технологий. Данный подход обосновывает использование внутренних информационных систем и онлайн-платформ для постоянного мониторинга и управления проектной

деятельностью. На основе модели QC создан интерактивный VI-дашборд, интегрированный в музейную информационную систему. Это обеспечивает быстрое отслеживание ключевых показателей качества, своевременное выявление отклонений и принятие управленческих решений, основанных на данных, что делает управление более оперативным и прозрачным;

– разработаны рекомендации по улучшению системы управления качеством проектов в государственных музеях. Рекомендации охватывают изменения в организационной структуре музея, внедрение систематического сбора обратной связи от посетителей и персонала, стимулирование сотрудников к достижению высоких показателей качества, а также приведение нормативных стандартов в соответствие с внутренними правилами музея.

Таким образом, В.К. Тын достиг поставленной цели 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 ценность диссертационного исследования очевидна и неоспорима. Работа способствует углублению научных знаний о проектном менеджменте в сфере культуры и о механизмах оценки качества услуг в музейной деятельности. Автором сформулировано определение термина «проектная деятельность музея» и разработана типология музейных проектов, что позволяет упорядочить информацию в сфере экономики культуры и управления музейными учреждениями. Кроме того, исследование дополняет теорию управления качеством услуг, внедряя актуальные концепции с учётом эмоционально-познавательных аспектов, в частности, применена модель вовлечения посетителей Homo Lego и идеи совместного генерирования ценности (co-creation), подчёркивающие инициативную роль клиента. Такой междисциплинарный метод расширяет арсенал научных инструментов для оценки качества культурных услуг, объединяя традиционные стандарты с фокусом на восприятии аудитории.

Практическая полезность результатов высока и ориентирована на сферу культуры, прежде всего государственные музеи. Предложенные критерии и методология оценки качества проектной работы в полной мере применимы на практике для планирования, контроля и анализа музейных инициатив. Апробация метода реализована в Государственном Эрмитаже, а его принципы универсальны благодаря опоре на международные стандарты качества, что позволяет адаптировать критерии и индикаторы для музеев разного размера и специализации. Масштабируемость методик закладывает основу для тиражирования передового опыта в управлении качеством и роста конкурентных преимуществ музейных услуг в целом.

5. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Теоретические положения и выводы, изложенные в диссертации Тына В.К., целесообразно применять при решении задач по оценке качества проектной работы в государственном музее.

Предложенная модель QS, дополненная четкими КРІ и пошаговым планом внедрения, выступает полноценным инструментом для управления. Проверка методики на проектах Государственного Эрмитажа, в том числе через вычисление интегральных показателей качества, подтверждает ее эффективность и дает возможность автору предложить практические рекомендации для музейной деятельности. Публикации в рецензируемых журналах и доклады на конференциях свидетельствуют о признании результатов научным сообществом.

Ключевые идеи диссертации способны стать основой для последующих научных изысканий и разработок в области оценки и контроля качества музейных проектов.

6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию

Высоко оценивая теоретический и практический уровень, достоверность и новизну диссертационного исследования Тына В.К., считаю необходимым отметить следующие замечания и дискуссионные моменты:

1. В П. 1.2 Автор вводит понятие «проектная деятельность музея», которое интерпретирует как особую форму творческого взаимодействия музея с обществом, направленное на воплощение миссии музея посредством временных целенаправленных инициатив (проектов). Требуется уточнение ключевых характеристик, которые отличают проектную деятельность в музее от проектной деятельности в других сферах (стр. 21).

2. В Таблице 1.2 представлена классификация музейных проектов по достаточно большому перечню оснований. В тоже время автором не приведена привязка данной классификации к особенностям управления и оценки проектной деятельности музея. Кроме того, не указано как данная классификация может помочь выбрать соответствующие подходы к управлению качеством для разных типов проектов (стр. 24-25).

3. Автор предлагает комплексный методический подход организации проектной деятельности на основе концепции “Номо Lego”, однако автор в работе не поясняет каким образом музеи будут осуществлять образовательную и воспитательную функции, если посетители сами будут определять направленность и содержание проектов исходя из своего уровня знаний и компетенций (стр. 49-53).

4. С учетом различных научных подходов, автором разработана модель оценки качества НQS, содержащая достаточно большое количество разноплановых показателей. В тоже время автор не уточняет как предложенная модель обеспечивает баланс между «объективными» показателями (сроки, бюджет, соблюдение регламентов) и «субъективными» (впечатление, удовлетворённость, лояльность) (стр. 106-136).

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

Диссертационная работа, подготовленная Тыном В.К., является научно-квалификационной работой, представляет собой завершённое комплексное исследование, содержит научную новизну и имеет практическую значимость. Выводы и положения диссертации обеспечивают решение актуальной и важной проблемы оценки качества проектной деятельности в музее с учетом перехода учреждений культуры на профектный формат организации деятельности. Автореферат и опубликованные автором работы отражают основное содержание диссертации. Положения, цитаты и заимствования, присутствующие в диссертации, сопровождаются необходимыми ссылками на использованные источники и соответствующим образом оформлены.

Диссертационное исследование выполнено в рамках паспорта научных специальностей ВАК 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Все вышеизложенное позволяет заключить, что диссертации Тына Виктора Константиновича на тему «Разработка методического подхода к оценке качества проектной деятельности музея» соответствует пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842 (в текущей редакции), автор работы заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент:

доктор экономических наук (по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции), доцент,
проректор по инновационно-проектной деятельности, заведующий кафедрой «Цифровая экономика и управление качеством», Частное образовательное учреждение высшего образования «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова» (ИЭУП)

Антонова Ирина Ильгизовна

« 06 » апреля 2026 г.

Контактная информация:

Почтовый адрес: 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Московская, 42
e-mail: antonova@ieml.ru
Тел: +7 (843) 231-92-90, +7 (843) 233-00-22

