

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, Злобиной Натальи Васильевны 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 исследования Тына В.К. обусловлена тем, что в современных условиях музеи всё активнее реализуют свою социальную миссию через проектную деятельность: создают выставки, образовательные программы, цифровые сервисы и иные инициативы, ориентированные на посетителя, сообщество и общественно-значимые результаты. Одновременно с ростом проектной активности усиливается необходимость в управлении качеством проектов, поскольку качество становится решающим фактором эффективности и результативности музейных услуг: оно влияет на удовлетворённость и лояльность аудитории, общественное признание, репутационные и социально-экономические эффекты. Вместе с тем действующая практика часто опирается на разрозненные показатели (например, только на количественные результаты), при этом отсутствует целостная, научно-обоснованная система оценки качества именно проектной деятельности музея, учитывающая как интересы музея, так и ценность получаемого посетителем опыта. Таким образом, работа направлена на устранение расхождений между общими подходами к управлению качеством и спецификой музейных проектов, что подтверждает её высокую значимость и своевременность.

2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций.

Структура диссертации логична и последовательна, цели и задачи исследования сформулированы четко и корректно. Научные положения, выводы и практические рекомендации диссертации характеризуются достаточным уровнем обоснованности и обеспечиваются корректно выбранной методологической базой, сочетающей системный, процессный и ситуационный подходы, а также ориентацию на стандарты менеджмента качества и проектного менеджмента; структурированным теоретическим

анализом, в котором выявляется специфика музейной проектной деятельности и обосновывается необходимость разработки отраслевого инструментария оценки качества; логической связностью исследования, когда теоретические положения последовательно переходят к созданию модели оценки качества и завершаются методическими рекомендациями по внедрению механизмов мониторинга и улучшений; использованием комплексного инструментария, включающего анализ проектов, статистическую обработку показателей, а также учёт результатов обратной связи аудитории (удовлетворённость, лояльность, вовлечённость/возможности со-творчества); апробацией результатов на базе государственного музея (Государственный Эрмитаж, проекты 2021–2023 гг.), что подтверждает применимость и реализуемость предложенных разработок в реальной практике. Сформулированные рекомендации (организация процедур сбора и верификации данных, внедрение внутренних цифровых инструментов мониторинга, формирование подходов к управлению качеством проектов) логически следуют из предложенной модели оценки и системы показателей, что в целом свидетельствует о внутренней непротиворечивости исследования.

3. Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций. Достоверность полученных результатов обеспечивается комплексностью методики и опорой на проверяемые фактические данные. Эмпирическая база включает материалы одного из крупнейших музеев страны, что повышает надежность исходной информации. В работе также подтверждается воспроизводимость и динамика ключевых оценочных показателей в период апробации. Критически важным элементом достоверности является то, что предложенная система оценки качества связывает воедино управленческие цели музея и воспринимаемую посетителем ценность, что снижает риск формального измерения качества проектной деятельности.

Научная новизна диссертации выражена в следующих ключевых результатах, разработанных лично соискателем:

- уточненном понятии «проектная деятельность музея», позволяющем рассматривать её как форму творческого взаимодействия с обществом (стр. 20-22).

- предложенной классификации музейных проектов по системе признаков (масштаб, сложность, длительность, требования к качеству/способы обеспечения, структура, уровень участников, целевая направленность, причина инициирования), обеспечивающей выбор релевантных подходов к управлению и оценке (стр. 25-33) и выделении преимуществ уточненной классификации (стр. 34-35).

- разработанной модели комплексной оценки качества проектной деятельности музея Quality Compass (Компас качества, QC), интегрирующей два взаимосвязанных измерения: эффективность проектов для музея и ценность для посетителей (стр. 40-45).

- сформированном интегрированном комплексе критериев и индикаторов качества, включающем введение показателя «качество впечатления посетителя», отражающего субъективную ценность музейного опыта (стр. 50-53, 56-63).

- предложенном цифровом BI-дашборде для непрерывного мониторинга качества проектной деятельности на основе данных (стр. 71-80).

- на основе результатов проведенного SWOT-анализа (стр. 92-103) сформированных методических рекомендациях по совершенствованию системы управления качеством проектов в государственном музее, включая институционализацию процедур (рабочая группа/отдел качества), регулярный сбор обратной связи и увязку с нормативной базой проектного управления (стр. 138-150).

Совокупность данных результатов позволяет рассматривать работу как самостоятельный вклад в методику оценки качества проектной деятельности в сфере культуры и в расширение практики стандартизации управленческих подходов применительно к таким организациям, как музеи.

4. Теоретическая и практическая значимость полученных результатов

Теоретическая значимость исследования состоит в развитии научных представлений о проектном управлении и оценке качества услуг в музейной деятельности. Автором систематизирован понятийный аппарат в части проектной деятельности музея; предложена модель оценки качества проектов с учётом специфики культуры и ориентации на посетителя; показана возможность применения принципов управления качеством (TQM/ISO-подходы в логике проектной деятельности) с учётом эмоционально-когнитивных характеристик музейного опыта.

Практическая значимость заключается в разработке инструментария, который может использоваться музейными организациями при планировании, мониторинге и улучшении качества проектной деятельности. Наличие классификации проектов, системы показателей, модели QS, подходов к цифровому мониторингу, методических рекомендаций по внедрению обеспечивает тиражируемость результатов и возможность адаптации методики под разные масштабы и типы музеев.

5. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Результаты диссертации целесообразно использовать государственным и негосударственным музеям при формировании внутренних стандартов (регламентов) оценки качества проектной деятельности, особенно в части баланса «эффективность для музея - ценность для посетителя». При планировании портфеля музейных проектов - для определения приоритетов и построения системы показателей качества по группам проектов. В рамках цифровой трансформации музейного управления, в том числе для разработки BI-дашбордов и настройке регулярной аналитики по ключевым индикаторам

качества. В образовательных программах и повышении квалификации сотрудников музеев (HR/маркетинг/проектные менеджеры/руководители проектов) в качестве учебно-методической базы по управлению качеством проектов.

6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию.

При общей положительной оценке работы следует выделить следующие дискуссионные моменты и замечания:

- Требуется уточнение границ применимости модели QS, насколько результаты и система показателей сохраняют валидность при переходе от крупного музея (на базе апробации) к музеям меньшего масштаба с ограниченными ресурсами на сбор данных и цифровизацию.

- Автору следовало дополнительно раскрыть методику измерения показателя «качество впечатления посетителя» (модель шкалирования, частота опросов, контроль смещения ответов, влияние сезонности и состава аудитории), что существенно расширило бы спектр предложений.

- В предложенном автором методическом подходе требуют дополнительных разъяснений вопросы обеспечения устойчивости интегральной оценки при возможных разрывах между эффективностью проекта для музея и восприятием посетителей.

- Автору при разработке цифрового VI-дашборда целесообразно дать дополнительную характеристику требованиям к качеству исходных данных, регламенту обновления данных и принципы информационной безопасности при использовании внутренних аналитических систем, что сделало бы аргументы более убедительными.

- В диссертации при исследовании теоретических подходов и методов взаимодействия с посетителями, автор не достаточно уделяет внимания концепции со-творчества при оценке качества проектной деятельности, что несколько ограничивает восприятие методов работы с заинтересованными сторонами.

Указанные замечания не снижают общей научной и практической ценности работы.

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

Диссертационное исследование Тына Виктора Константиновича представляет собой законченную самостоятельную научно-квалификационную работу. Содержание диссертации соответствует Паспорту научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции), в том числе, п. 12.3 – Стандартизация, оценка соответствия и информационное обеспечение в системе технического регулирования и управления качеством продукции, п. 12.7 – Организационно-экономические проблемы формирования и мониторинга систем управления качеством на предприятии (в организации).

Основные результаты исследования опубликованы в рецензируемых научных изданиях, входящих в перечень ВАК. Автореферат в полной мере отражает содержание диссертации.

Все вышеизложенное позволяет заключить, что диссертация 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, а её автор 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), профессор,

Директор Института дополнительного профессионального образования, федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тамбовский государственный технический университет»

Злобина Наталья Васильевна

«02» 04 2026 г.

Контактная информация:

Почтовый адрес: 392000, г. Тамбов, ул. Советская, д.106/5

e-mail: idpo@tstu.ru

Тел: +7 (4752) 63-07-34

