

## ОТЗЫВ

официального оппонента на диссертацию Кретовой Алины Викторовны на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями», представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент)

**Актуальность избранной темы.** Становление экономики Донецкой Народной Республики сопровождается значительными изменениями в основных процессах организаций различной формы собственности. Нестабильное состояние экономики обычно характеризуют такими специфическими факторами, как резкие изменения спроса и предложения, колебания цен, связанные с конъюнктурой внешнего и внутреннего рынков; изменение политической обстановки; инфляционные процессы; факторами, связанными с институциональной и инвестиционной активностью государства. Поэтому на разных этапах жизнедеятельности системы управления любой организации могут наблюдаться успехи и неудачи как следствие того или иного принятого управленческого решения. Возможность своевременной корректировки управленческих воздействий, до возникновения существенного негативного эффекта, при признании ошибочности управленческого решения или неверного действия со стороны исполнителя, появляется благодаря применению современных инструментов управления. И если степень неудачи не компенсируется успехами, то можно говорить о негативном стечении обстоятельств, повлекшем за собой нежелательное развитие событий. Поэтому обозначенные трансформации требуют применения новых подходов к обеспечению качества управления организациями с ориентиром на экономический и социальный результат. Таким образом, автор диссертации обосновал актуальность темы и сформулировал проблему исследования.

**Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций.** Диссертация на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» выполнена автором самостоятельно в соответствии с паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент).

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций диссертации подтверждается использованием в качестве исходной теоретической базы фундаментальных трудов отечественных и зарубежных ученых, посвященных вопросам качества управления организацией.

Диссертация состоит из пяти глав, содержание которых логически увязано между собой, отражает ход решения поставленных задач и подтверждает достижение поставленной научной цели в полном объеме.

Объект, предмет и цель работы логически связаны и четко очерчивают круг исследования. Объектом исследования являются процессы управления организациями. Предметом исследования выступают теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями.

Для достижения цели исследования, заключающейся в разработке теоретико-методологических подходов и практических рекомендаций по обеспечению качества управления, и решения поставленных задач в диссертации использованы методы дедукции, абстрагирования, сравнительного экономического анализа, социологических опросов, фокус-группы и логического обобщения, статистического анализа и экономико-математического моделирования, структурно-логического моделирования, функционального обследования структур управления.

Стиль изложения материала исследования, выводов и рекомендаций соответствует требованиям научности, последовательности, стилистической чистоты. Главная идея работы прослеживается как на этапе теоретического обоснования, так и на этапе разработки рекомендаций по обеспечению качества управления организацией.

Исследование выполнено в рамках научно-исследовательской темы ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» «Социально-экономическое развитие предприятий и отраслей промышленности: механизмы и методы управления и экономического регулирования» (номер государственного учета НИОКР от 25.04.2019 № 0119D000074).

В 2019-2022 гг. на базе Центра дополнительного профессионального образования ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» проводилось анкетирование слушателей на предмет выявления опыта работы на управленческой должности, определения уровня

знаний и выработки компетенций в сфере работы с персоналом и лидерских качеств (справка от 27.06.2022 № 06-03/16/1).

Теоретические разработки и практические рекомендации, которые содержатся в диссертации, используются в учебном процессе ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» при изложении учебных дисциплин «Взаимодействие с заинтересованными сторонами в антикризисном управлении», «Управление взаимодействием предприятия с заинтересованными сторонами», «Качество управления организацией» (справка от 15.06.2022 № 01-06/752).

Практическая апробация полученных научных результатов свидетельствует об обоснованности выводов и рекомендаций, которые были рассмотрены, одобрены и приняты к практическому внедрению Комитетом Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики (справка от 24.06.2022 № 24/06-04) и ООО «САЛИОН» (справка от 20.05.2022 № 34).

**Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций.**

Достоверность научных положений, предложенных автором, обеспечивается тем, что они являются результатом глубокого осмысления и обобщения исследований отечественных и зарубежных ученых, изучения специальных и научно-практических информационных источников, в частности, материалов периодических изданий и специализированных монографических источников по теме диссертации, а также собственных умозаключений и наблюдений в соответствии с выдвинутой гипотезой.

Научная новизна полученных результатов заключается в разработке теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями за счет применения предложенного методического подхода к интегральной оценке уровня качества управления организацией и механизма повышения качества управления организацией с учетом выполнения современных требований к системе управления организацией, а также соблюдением концептуальных положений и принципов обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности.

В первой главе диссертации «**Теоретические основы перехода от управления качеством к качеству управления организациями**» автором сформирована схема концептуального представления системы управления организацией и рассмотрены современные требования к системе управления

организациями, которые позволяют сформировать стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон (стр. 25-45).

Проанализированы определения понятий «качество», «управление качеством» и «качество управления» (стр. 50-58), определена сущность и взаимосвязь компонентов обеспечения качества в системе управления организацией в виде дискурсивного поля качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы (рис. 1.9), а также сформировано системное представление качества управления в органе государственной власти в виду специфики предоставления публичных услуг (стр. 65-69).

Автором обосновано, что для обеспечения требуемого уровня качества управления целесообразно использовать идеи концепций устойчивого развития, корпоративной устойчивости, корпоративной социальной ответственности, теории заинтересованных сторон. В данном контексте исследованы вопросы взаимодействия организации с заинтересованными сторонами (стр. 70-101).

Во второй главе диссертации **«Методологические основы оценки качества управления организациями»** автором проведена структуризация методов оценки качества управления организациями и предложен комплексный метод оценки уровня качества управления (стр. 105-128). Это в совокупности с учетом анализа теории заинтересованных сторон и концепции TQM в контексте действующей модели управления, которая трансформируется под воздействием глобальных рисков, позволило сформировать концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией (стр. 128-136).

Выделены принципы, на основе которых формируются показатели оценки уровня качества управления в организации (стр. 155-156), и предложена структура показателей оценки уровня качества управления, направленная на результативность использования всех видов ресурсов и учитывающая трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов в системе управления, ориентированных на поиск баланса интересов заинтересованных сторон (табл. 4.3).

В третьей главе диссертации **«Организационно-методическое и нормативное обеспечение оценки качества управления организациями»** автор проанализировал современное состояние нормативного обеспечения

оценки качества управления в организациях во внешнем и внутреннем окружении (стр. 163-177). Представлена классификация факторов, которые оказывают влияние на качество управления в организациях, в среде прямого и косвенного воздействия, внешних и внутренних по отношению к организации (стр. 178-199). Среди внешних факторов, влияющих на качество управления в организациях, выделено общее социально-экономическое развитие государства и динамика потребления продукции, услуг по соответствующим отраслям. В числе внутренних факторов, оказывающих влияние на качество управления в организациях, выделены уровень образования управленческих кадров и их опыт работы, мотивация персонала.

На основе результатов проведенного анализа нормативного обеспечения оценки качества управления, внешних и внутренних факторов автором определены принципы, на основе которых формируется качество управления в организации (стр. 173-175).

Автором разработан методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией с использованием методов статистического анализа и экономико-математического моделирования с учетом гибкой структуры показателей оценки и их группировки по обобщенному признаку. Также проведена апробация данного методического подхода в 13 коммерческих организациях Донецкой Народной Республики, использующих в своей деятельности стандартизированные подходы к системе управления (качеством, рисками, промышленной безопасностью и охраной труда и пр.) (стр. 199-241).

В четвертой главе **«Концептуальные основы обеспечения качества управления организациями»** автором рассмотрен процесс обеспечения качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности. Выявлены причины, сдерживающие развитие корпоративной социальной ответственности в Донецкой Народной Республике, выделены составляющие корпоративной социальной ответственности (стр. 245-256) и предложена схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью в соответствии со стандартом SA 8000 (рис. 4.1).

Для развития мотивационного компонента обеспечения качества управления организацией автором структурированы основные ошибки руководителей при реализации функции мотивации в организации и предложена программа развития ключевых управленческих навыков руководителя, освоение которой позволит не допускать ошибок при

мотивации персонала (стр. 260-264). Проанализированы сущность и причины появления демотивации персонала и предложены способы ее устранения в организации (стр. 265-272). Также автором акцентировано внимание на необходимости выработки компетенций руководителей в части развития управленческих навыков, лидерских качеств, навыков по обеспечению качества управления организацией посредством использования возможностей системы дополнительного профессионального образования (стр. 273-274).

Значительное внимание автором уделено формированию экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией. Так, получила развитие процедура формирования таких систем в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММЦ, позволяющей оценить уровень готовности организации к использованию процессно-ориентированного подхода. Также предложено учитывать четыре фактора целостности программно-аппаратного комплекса, что создает возможность для решения проблем, которые не могут быть решены при бессистемной автоматизации управленческих процессов в организации (стр. 275-293).

В пятой главе диссертации **«Организация процесса повышения качества управления организациями»** автор предложил методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала, включающий экспертное определение уровня интеграции информационных технологий и управленческих процессов, применение процессного подхода, формирование командной формы организации деятельности персонала (стр. 297-309). Особое внимание уделено подготовке руководителей организаций в рамках специальных программ повышения квалификации, что нашло отражение в предложенном адаптивном алгоритме подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией (рис. 5.2). В данном контексте автором определен обязательный перечень знаний, умений и навыков в сфере качества управления организацией.

Также автор детально проработал основные элементы механизма повышения качества управления в организации (стр. 325-341), представив его в виде схемы на рис. 5.3. Данный механизм основывается на теории заинтересованных сторон с поиском баланса их интересов. При этом обоснована целесообразность применения для повышения качества

управления проектного подхода к иницируемым и контролируемым руководящим составом организационным изменениям.

На основе применения процессного подхода автором усовершенствована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления (рис. 5.4). Постоянный цикл обеспечения качества управления организацией предложено дополнить формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования (стр. 359-367).

В заключении диссертации автором представлены выводы, которые являются всесторонне обоснованными, не вызывают сомнения и направлены на обеспечение качества управления организацией. Это позволяет констатировать завершенность диссертации, достижение цели исследования и выполнение всех поставленных задач, а также значительную теоретическую и практическую ценность диссертации.

Основные положения диссертации опубликованы в 43 научных работах, среди которых 3 монографии, в том числе 1 личная, 18 статей в рецензируемых научных изданиях, 1 статья в другом издании, 21 работа апробационного характера. Общий объем публикаций составил 82,27 п.л., из которых лично автору принадлежат 32,08 п.л.

Научные положения, выводы и рекомендации диссертации являются достоверными и аргументированными. Автореферат полностью отражает содержание диссертации и в полной мере раскрывает все основные научные результаты, полученные в ходе исследования, степень новизны разработок, выводы и рекомендации работы.

**Дискуссионные положения и замечания относительно содержания диссертации.** Отмечая целостность и завершенность диссертации, обоснованность, достоверность, новизну и важность представленных в ней научных положений и выводов, следует отметить, что в диссертации имеются отдельные положения и замечания дискуссионного характера:

1. В разрезе теоретических исследований автором проработано дискурсивное поле качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы (рис. 1.9, стр. 60), где включен блок «механизмы управления», который далее по тексту не детализируется. Данный элемент следовало бы расширить, так как далее в проектной части исследования предлагается механизм повышения качества управления организацией.

2. Автором в параграфе 3.2 проанализированы факторы, оказывающие влияние на качество управления организацией в условиях Донецкой Народной Республики. Однако по тексту не в полной мере определено, какой уровень влияния каждого фактора на качество управления организацией. В данном случае следовало бы использовать метод экспертных оценок.

3. В параграфе 4.1 для обеспечения качества управления предложена схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью по стандарту SA 8000. При этом автор отмечает целесообразность интеграции системы управления социальной ответственностью в существующую систему управления в организации. Представление алгоритма разработки интегрированной системы управления организацией усилило бы практическую ценность данного предложения.

4. В диссертации автором рассмотрены глобальные риски, под действием которых трансформируется модель управления, а также отдельные риски, связанные с функционированием и управлением организацией. Формирование риск-ориентированного мышления руководителей выступает важным условием достижения результативности управления, вместе с тем управление рисками не нашло отражение в обязательном перечне знаний, умений и навыков в сфере качества управления организацией (табл. 5.1, стр. 311-312).

5. Автором разработан механизм повышения качества управления в организации (рис. 5.3, стр. 330), базирующийся на использовании проектного подхода к определению видов и групп организационных изменений. На наш взгляд, следовало бы дополнить данный механизм методами проектного управления для предложенных этапов организационных изменений.

Приведенные положения и замечания носят дискуссионный характер и не влияют на обоснованность основных выводов и выносимых на защиту положений представленной работы.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней.** Диссертация представляет собой завершённое исследование, в котором получены новые научные результаты. Содержание диссертации и автореферата соответствует паспорту специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент).



Научные положения, разработки, результаты, выводы и рекомендации, выносимые на защиту, получены автором самостоятельно. Личный вклад в работах, опубликованных в соавторстве, указан в списке публикаций. Содержание автореферата и основные положения диссертации идентичны. Текст диссертации изложен научным стилем и логично структурирован.

Таким образом, диссертация Кретовой А.В. на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» по своему содержанию и оформлению отвечает требованиям п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор Кретова Алина Викторовна заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: менеджмент).

*Я, Хромов Николай Иванович, согласен на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук

(08.00.07 – Демография, экономика труда, социальная экономика и политика),

доцент, профессор кафедры национальной и региональной экономики

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



Николай Иванович Хромов



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Донецкая Народная Республика, 83001, г. Донецк, ул. Университетская, 24

Тел.: +7 (856) 302-07-22; +7 (863) 318-28-54

Факс: +7 (856) 302-07-49

Эл. почта: rector@donnu.ru

Сайт организации: <https://www.donnu.ru/>