

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 государственности Донецкой Народной Республики сопровождается трансформацией процессов управления на разных уровнях, где постоянно поднимаются вопросы качества управления. Многогранность определения качества управления объясняется тем, что для его характеристики необходимо учитывать не только процессы, протекающие в системе управления организации, но и результаты работы организации в части соответствия целей и принимаемых решений состоянию внешней среды, изготавливаемой продукции, оказываемых услуг – требованиям потребителей, применяемых стратегий – действиям и ожиданиям конкурентов. Достижение определенных результатов работы любой организации зависит и от уровня компетентности руководящего состава, что также рассматривается как составляющая качества управления. Исходя из вышеизложенного, возникает необходимость научного обоснования подходов к оценке и обеспечению качества управления организациями различных сфер деятельности.

Решение обозначенной проблемы требует творческого подхода к обеспечению качества управления организациями, что позволяет расширить их возможности при взаимодействии с внешней средой, а также определяет актуальность представленной темы исследования.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций

Анализ содержания диссертации и автореферата позволяет сделать

выводы о том, что основные результаты диссертации А.В. Кретовой получены с использованием методов индукции, дедукции, абстрагирования, анализа и синтеза, факторного анализа, проведения социологических опросов и фокус-групп, методов статистического анализа и экономико-математического моделирования. Сформулированные в диссертации выводы и рекомендации подтверждаются предварительным системным анализом концепций и теоретических научных разработок российских и зарубежных ученых по проблемам обеспечения качества управления организациями.

Список работ, опубликованных автором, в полной мере отражает степень апробации результатов исследования. Основные положения и результаты диссертации опубликованы в 43 научных работах, в том числе: 1 личной (авторской) монографии, 2 коллективных монографиях, 18 статьях в рецензируемых научных изданиях, 1 статье в другом издании, 21 работе апробационного характера.

Материал научного исследования полностью соответствует содержанию диссертации. Для достижения основной цели диссертации и решения поставленных задач автором использованы нормативные правовые акты и нормативные документы, регулирующие вопросы, связанные с построением систем управления качеством, материалы министерств, ведомств, организаций Донецкой Народной Республики, статистические материалы, научные труды и Интернет-ресурсы по проблемам качества управления организациями.

Практическая ценность полученных результатов исследования подтверждается справками о внедрении. Так, для Комитета Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики предложенная процедура проведения функционального обследования структурных подразделений аппарата управления городской администрации с привлечением экспертов может быть использована в практической деятельности (справка от 24.06.2022 № 24/06-04). Разработки и рекомендации автора использованы в практической

деятельности ООО «САЛИОН» для выявления и ликвидации недостатков в основных бизнес-процессах (справка от 20.05.2022 № 34).

Диссертация выполнена в ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» в рамках научно-исследовательской темы «Социально-экономическое развитие предприятий и отраслей промышленности: механизмы и методы управления и экономического регулирования» (номер государственного учета НИОКР от 25.04.2019 № 0119D000074). На базе Центра дополнительного профессионального образования ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» в 2019-2022 гг. А.В. Кретовой 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).

Ряд положений теоретического характера используются в учебном процессе при чтении лекций, проведении практических занятий по дисциплинам «Взаимодействие с заинтересованными сторонами в антикризисном управлении», «Управление взаимодействием предприятия с заинтересованными сторонами», «Качество управления организацией», что подтверждается справкой о внедрении ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» (справка от 15.06.2022 № 01-06/752).

Структурно и содержательно автореферат идентичен диссертации.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Результаты научных исследований, выводы и предложения, приведенные в диссертации А.В. Кретовой, получены лично и

характеризуются высоким уровнем достоверности. Проведенное исследование отличается логичностью и четкостью поставленных задач, применением научно-методических, статистических материалов по исследованию показателей качества управления.

В опубликованных работах соискателя отражена сущность полученных результатов выполненного исследования и их научная новизна, что свидетельствует о достаточной информированности научного сообщества о ходе выполнения диссертационной работы.

Диссертация является самостоятельным исследованием, результаты которого содержат ряд положений научной новизны. Содержание диссертации соответствует в полной мере теме и раскрывает ее на должном теоретико-методологическом уровне, отвечающем уровню докторских диссертаций.

Исходя из новизны исследования, которое заключается в разработке теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями, следует обратить внимание на отдельные положения.

Так, в диссертации автором *впервые* разработан и апробирован на примере 13 организаций, функционирующих в Донецкой Народной Республике, методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией, который основывается на использовании статистического метода и экономико-математического моделирования с учетом гибкой структуры показателей оценки (стр. 199-241).

Заслуживает внимания на рис. 5.3, стр. 330 предложенный механизм повышения качества управления организацией, который необходим для руководящего состава организации. В рамках объекта управления механизма повышения качества управления организацией затронуты вопросы процессов управления в организации, которые влияют на основные и обеспечивающие. Именно поэтому реализация процессного подхода очень тесно связана с моделированием бизнес-процессов. Обосновывается использование проектного подхода к определению видов и групп организационных

изменений.

Также заслуживает внимания и *усовершенствованный* концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон, который базируется на комплексном методе оценки уровня качества управления и теории заинтересованных сторон, действующей модели управления, трансформирующейся под воздействием глобальных рисков, а также на определенных требованиях заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией (стр. 128-135).

Практический аспект несет в себе и предложенная модель взаимодействия организации с органом государственной власти (рис. 5.4, стр. 356) для повышения качества управления. Такая модель дополнена в постоянном цикле обеспечения качества управления организацией формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования.

В рамках теоретических исследований получила дальнейшее развитие совокупность современных требований к системе управления организациями, которые позволяют сформировать стратегические приоритеты развития данных организаций с учетом интересов различных заинтересованных сторон (стр. 18-45).

Детализируется сущность и выстроены взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией при взаимодействии с заинтересованными сторонами в виде дискурсивного поля качества управления организацией в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы с расширением понятийно-категориального аппарата теории управления в части определения понятий «качество», «управление качеством», «качество управления» (стр. 46-70).

Автором, при решении задачи, связанной с анализом современного состояния нормативного обеспечения оценки качества управления организациями, выделены принципы, на основе которых формируется

качество управления. Данные принципы позволяют обоснованно включать во внутренние стандарты организации процедуру оценивания качества управления с учетом ряда показателей: степень достижения поставленных целей; показатели эффективности; обратная связь от заинтересованных сторон (стр. 163-199).

Получила развитие структура показателей оценки уровня качества управления организацией (табл. 2.3, стр. 157-158), направленная на результативность использования всех видов ресурсов, которая, в отличие от существующих, учитывает трехкомпонентную структуру мотивационных и демотивационных факторов (финансово-экономических; социальных и маркетинговых; экологических) в системе управления, ориентированных на поиск баланса заинтересованных сторон.

Обоснованы концептуальные положения по обеспечению качества управления организацией с помощью реализации принципов корпоративной социальной ответственности (стр. 245-259). Сформирована обобщенная схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью по стандарту SA 8000.

Следует отметить и получивший дальнейшее развитие мотивационный компонент обеспечения качества управления на основе структурирования основных ошибок руководителей при реализации функции мотивации персонала для противодействия феномена демотивации и предложения программы развития ключевых управленческих навыков руководителя через систему дополнительного профессионального образования (стр. 260-274).

Обоснован методический инструментарий повышения качества управления организацией на основе развития компетенций персонала, который включает в себя экспертное определение уровня интеграции информационных технологий и управленческих процессов, применение процессного подхода, формирование командной формы организации деятельности персонала, интегрированный в адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества

управления (стр. 297-325). Также определена процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММІ (англ. Capability Maturity Model Integrated, СММІ), а также учета четырех факторов целостности программно-аппаратного комплекса (стр. 275-293).

Дискуссионные положения и замечания

Отмечая теоретическую и практическую значимость диссертации, новизну и обоснованность представленных в ней научных результатов, а также выводов, следует обратить внимание на ряд дискуссионных положений и замечаний:

1. В рамках теоретических исследований автором в параграфе 1.1 рассматриваются современные требования к системе управления организациями. Одним из обозначенных требований является применение инструментов стратегического управления (стр. 28), и далее по тексту рассматривается процесс стратегического управления в организации (рис. 1.2), который не учитывает следующее современное требование «реализация корпоративной социальной ответственности». Следовало бы два данных требования объединить, так как корпоративная социальная ответственность также выстраивается достаточно продолжительный период времени, для чего и необходимы инструменты стратегического управления.

2. В параграфе 1.3 автором исследованы вопросы взаимодействия организаций с заинтересованными сторонами и систематизированы подходы к управлению данным процессом, однако положения по управлению взаимодействием с заинтересованными сторонами в контексте обеспечения качества управления организациями далее в работе не нашли отражение.

3. На рис. 1.10 автором показано системное представление качества управления в органе государственной власти. Однако, на наш взгляд, требуется пояснение такого блока как бенчмаркинг, инструменты которого

больше применимы для коммерческих организаций.

4. Исследуя методы оценки качества управления, автор отмечает подходы к оцениванию качества, применяемые в национальных премиях в сфере качества (стр. 124-125), но не приводит сравнительную характеристику национальных премий в сфере качества в части методов и критериев оценки качества управления.

5. В параграфе 5.2 разработан и обоснован механизм повышения качества управления организацией, предусматривающий проведение интегральной оценки уровня качества управления. Целесообразно было бы представить инструктивные материалы по реализации процедуры такой оценки в организации.

Следует отметить, что вышеуказанные замечания носят дискуссионный характер, не уменьшая научно-практического значения представленной работы и защищаемых положений.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным п.

2.1 Положения о присуждении ученых степеней

Диссертация Кретовой Алины Викторовны на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» является завершенной научно-квалификационной работой, в которой представлено решение научно-прикладной проблемы разработки теоретико-методологических подходов и практических рекомендаций по обеспечению качества управления организациями.

Работа логично структурирована, изложение материала четко выдержано, отвечает поставленным задачам исследования, а представленные материалы свидетельствуют о том, что цель исследования достигнута, и позволяют автору обосновать защищаемые положения. Автореферат достаточно полно раскрывает содержание, основные положения и выводы диссертации.

Таким образом, диссертация на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» по своему содержанию и оформлению, научной новизне результатов, уровню их обоснованности и достоверности, а также теоретической и практической значимости выводов и рекомендаций соответствует п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор Кретьева 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, Наталья Валерьевна Ващенко, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук,

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

(по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика предпринимательства),

доцент, профессор кафедры экономики предприятия и управления персоналом

ГО ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ

И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»



Наталья Валерьевна Ващенко

Подпись д-ра экон. наук, доцента Н.В. Ващенко заверяю:

Начальник отдела кадров

Адрес: 283050, Донецкая Народная Республика,

г. Донецк, ул. Щорса, д. 31

Тел.: +7 (856) 305-06-73

Эл. почта: econom.caf@yandex.ru

Сайт организации: <https://donnuet.ru/>

