

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

ГОСУДАРСТВЕННОГО

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ

НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ «ЛУГАНСКИЙ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»,

доктор технических наук, профессор

В.Д. Рябичев

2022 г.



### ОТЗЫВ

ведущей организации о диссертации Кретовой Алины Викторовны на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями», представленной 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 для науки и практики

В современной управленческой литературе часто встречается такое понятие как «качество», которое соотносится с продукцией или услугой, а также с системой управления качеством. Ученые посвятили обозначенной проблеме большое количество исследований, однако определение «качество управления» остается недостаточно проработанным. Следует отметить, что отсутствуют методики оценки уровня качества управления организациями различных сфер деятельности. В то же время, в период становления экономики Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики под воздействием внешнего военно-политического фактора, требуются совершенно новые подходы к разработке обеспечения качественного управления организациями, учитывающие интересы и требования заинтересованных

заинтересованных сторон. Кроме этого, новые требования к построению и поведению организаций предполагают изменение функций и методов управления на разных уровнях. Качество управления организациями, которое базируется на определенных научно обоснованных принципах, становится залогом достижения стратегических целей развития.

Все вышеизложенное подтверждает необходимость выработки методологического аппарата обеспечения качества управления организацией в условиях нестабильной внешней среды. Актуализируется вопрос применения стратегического и концептуального подходов к формированию механизма повышения качества управления, которые рассматриваются в диссертации А.В. Кретовой на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями». Данное исследование является своевременным и необходимым для решения управленческих проблем, связанных с обеспечением качества управления организациями с учетом поиска баланса интересов заинтересованных сторон.

## **Основные научные результаты и их значимость для науки и производства**

Основные научные результаты, полученные автором, заключаются в следующем:

1. По результатам исследования новой парадигмы управления организацией автором сформированы современные требования к системе управления организациями, которые включают в себя: использование информационных технологий и автоматизации бизнес-процессов; применение стратегических инструментов; использование институциональных аспектов реализации корпоративной социальной ответственности; включение в систему управления организацией общественных объединений (профессиональных союзов работников) (стр. 18-45).

2. В работе автором определена сущность и выявлены взаимосвязи компонентов обеспечения качества в системе управления организацией как характеристика качества процессов, протекающих в системе управления, что

также позволило расширить понятийно-категориальный аппарат теории управления в части определения понятий «качество», «управление качеством», «качество управления» (стр. 46-70). Также определено дискурсивное поле в контексте требований инновационной экономики и современной управленческой парадигмы, что в совокупности определяет качество управления как один из факторов устойчивого развития организации в современных условиях (рис. 1.9).

3. Усовершенствован концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон (п. 2.2), который включает в себя комплексный метод оценки уровня качества управления и теорию заинтересованных сторон. Отмечается, что действующая модель управления организацией трансформируется под воздействием глобальных рисков, а также с учетом определенных требований заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией.

4. По результатам изучения процессов управления организацией обоснована структура показателей оценки уровня качества управления организацией, которая представлена в виде трехкомпонентной структуры мотивационных и демотивационных факторов (стр. 136-159). Первая группа показателей оценки качества управления укрупнена в рамках финансово-экономического блока. В данном случае для заинтересованной стороны (учредитель или собственник организации) интересны показатели результативности и эффективности в виде соотношения результатов деятельности с затратами, связанными с достижением данных результатов. Вторая группа показателей автором обозначена как социальные и маркетинговые. Третья группа показателей автором сформирована по экологическому признаку.

5. Проведен анализ современного состояния нормативного обеспечения оценки качества управления в организациях, определены факторы, оказывающие влияние на качество управления, и принципы, на основе которых формируется качество управления в организации (стр. 163-199). Обозначенные принципы позволяют обосновать включение во внутренние стандарты

организации процедуры оценивания качества управления с учетом ряда показателей: степень достижения поставленных целей; показатели эффективности; обратная связь от заинтересованных сторон

6. С использованием методов статистического анализа и экономико-математического моделирования разработан и апробирован методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией (п. 3.3). Апробация проведена на примере 13 коммерческих организаций Донецкой Народной Республики. По каждой организации проанализированы данные в динамике за три года в разрезе 23 показателей. Как результат, определен уровень качества управления в указанных организациях, что формирует основу разработки мероприятий и принятия управленческих решений по обеспечению качества управления.

7. В работе отмечено, что реализация принципов корпоративной социальной ответственности позволяет обеспечивать требуемый уровень качества управления организацией посредством внедрения соответствующей системы управления, для чего обосновано использование стандарта SA 8000. Также выделены составляющие корпоративной социальной ответственности и определена схема внедрения в организации системы управления социальной ответственностью (рис. 4.1, стр. 257).

8. Проработанный автором мотивационный компонент обеспечения качества управления организацией позволил обосновать факт существования организационного феномена демотивации. Кроме того, исследована сущность и причины появления этого феномена, а также способы его устранения (формальные, точечные и системные решения) в системе управления персоналом в контексте обеспечения качества управления организацией. Для повышения квалификации руководителей в рамках деятельности образовательных организаций высшего образования Донецкой Народной Республики предложено использовать возможности системы дополнительного профессионального образования для обеспечения выработки компетенций: управленческих (применение базовых техник, которые непосредственно влияют на производительность труда их сотрудников); развитие лидерских

качеств; навыки по обеспечению качества управления организацией (стр. 260-274).

9. Автором конкретизирована процедура формирования экономических информационных систем с ориентиром на обеспечение качества управления организацией в части обязательного применения интегрированной модели технологической зрелости СММІ, а также учета четырех факторов целостности программно-аппаратного комплекса в организации для недопущения бессистемного накопления новых разработок и автоматизации управленческих процессов. В контексте информационного обеспечения экономической информационной системы организации определены требования в виде достоверности, своевременности, актуальности и документального подтверждения информации (стр. 275-293).

10. Предложен 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 (стр. 297-309). Как результат, сформирован адаптивный алгоритм подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией (рис. 5.2).

11. Разработан механизм повышения качества управления организацией, где субъектом управления является руководящий состав, которому предлагается использовать проектный подход к определению видов и групп организационных изменений, основывающийся на требованиях заинтересованных сторон в контексте соблюдения баланса их интересов (п. 5.2). Определена специфика проведения организационных изменений в рамках данного механизма в разрезе следующих групп показателей: качество управленческого труда в виде профессионализма и достижения конкретных финансово-экономических результатов; качество используемых ресурсов в процессах управления; качество маркетинга и имидж организации.

12. Усовершенствована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, которая дополнена в постоянном цикле обеспечения качества управления организацией формированием эффективных структур управления с применением методики проведения функционального обследования для формирования адаптивной структуры управления органа государственной власти при взаимодействии с организацией (рис. 5.4, стр. 356). Рассмотрен постоянный цикл обеспечения качества управления организацией с такими блоками как управление ресурсами в организации, учет нормативных документов, определяющих требования к предоставлению услуги, формирование эффективных структур управления и, непосредственно, интегральная оценка качества предоставления услуги потребителем и внутренним отделом контроля качества.

Значимость результатов исследования для науки заключается в том, что теоретические выводы раскрывают теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности. Теоретические положения определяются актуальностью цели и задач исследования, достигнутым уровнем разработанности исследуемой проблемы и научной новизной.

Практическое значение результатов работы определяется тем, что предложения и рекомендации в части усовершенствования взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, разработанные в диссертации, одобрены и приняты к внедрению Комитетом Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики. Применение в ООО «САЛИОН» разработанного методического подхода к оценке качества управления организацией позволило выявить недостатки в основных бизнес-процессах, а также скорректировать планы работы отделов и усовершенствовать структуру управления.

## **Достоверность результатов диссертации**

Достоверность результатов работы подтверждается глубоким теоретическим анализом научной литературы и использованием ряда научных методов, среди которых следует выделить такие: индукция и дедукция, абстрагирование, анализ и синтез, применение концептуального подхода к поиску баланса интересов заинтересованных сторон в рамках дискурсивного поля качества управления организацией, методы социологических опросов, фокус-группы и логического обобщения, статистического анализа и экономико-математического моделирования.

Полученные результаты исследования опубликованы в 43 научных работах, в том числе в 3 монографиях, среди которых 1 личная, 18 статья в рецензируемых научных изданиях, 1 статье в другом издании. Авторские предложения представлены на конференциях различного уровня и нашли отражение в 21 работе апробационного характера.

Диссертация является самостоятельной научной работой, в которой изложен авторский подход к решению проблемы, связанной с разработкой теоретико-методологических основ обеспечения качества управления организациями различных сфер деятельности.

## **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Считаем целесообразным использовать результаты диссертации, полученные А.В. Кретовой, в практической деятельности организаций различных сфер деятельности. К таким результатам следует отнести разработанный методический подход к интегральной оценке уровня качества управления организацией на основе предложенной структуры показателей, механизм повышения качества управления организацией в совокупности с методическим инструментарием повышения качества управления на основе развития компетенций персонала, рекомендации по формированию экономических информационных систем, развитию мотивационного

компонента, системы социальной ответственности с ориентиром на обеспечение качества управления в организациях.

Усовершенствованная модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления, а также концептуальный подход к поиску баланса интересов заинтересованных сторон могут использоваться в деятельности органов государственной власти при взаимодействии с организациями в сложившейся институциональной среде.

Результаты и выводы диссертации могут быть использованы и в системе образования в части применения адаптивного алгоритма подготовки и выработки компетенций руководителей в сфере качества управления организацией.

### **Общие замечания**

Положительно оценивая результаты диссертации, их научное и практическое значение, следует указать на некоторые замечания:

1. На стр. 27 автор утверждает, что «Усложнение и увеличение массивов информации, подлежащих обработке, влечет изменение требований к процессу принятия и качеству управленческих решений, в связи с этим необходимо применение информационных систем нового интеллектуального типа, а впоследствии – создание полностью автоматизированных интегрированных систем управления». При этом не ясно, о каких именно информационных системах говорит автор, на чем именно будут основываться автоматизированные интегрированные системы управления.

2. В п. 2.1 автором исследованы методы оценки качества управления в организации и проведено их структурирование (табл. 2.2). Поскольку качество управления характеризует качество процессов, протекающих в системе управления, на наш взгляд, целесообразно было бы дополнить перечень методов оценки качества управления в организации методами формализованного представления системы управления.



3. На стр. 143-144 автор предлагает рассматривать создание в организациях кружков качества как одно из направлений обеспечения качества управления. Данный инструмент реализации концепции TQM применяется, как правило, для выявления проблем, влияющих на эффективность производства и качество продукции, и подготовки предложений по их устранению. Следовало бы детализировать, за счет чего деятельность кружков качества будет способствовать обеспечению качества управления, а также уделить внимание организационно-методическому сопровождению создания и функционирования таких инициативных групп работников в организации.

4. В п. 2.3 автором предложена структура показателей оценки уровня качества управления организацией, объединенных в группы: финансово-экономические, социальные и маркетинговые, экологические. Поскольку исследование обеспечения качества управления проводилось с использованием идей концепций устойчивого развития, корпоративной устойчивости, корпоративной социальной ответственности, теории заинтересованных сторон, целесообразно было бы сформировать структуру показателей оценки уровня качества управления с учетом критериев ESG, позволяющих оценить, насколько эффективно организация решает экологические, социальные и управленческие проблемы для достижения целей устойчивого развития.

5. Вызывает интерес с точки зрения научного поиска подход автора к рассмотрению качества управления организациями во взаимосвязи с качеством управления в органах государственной власти. В данном контексте автором сформирована модель взаимодействия организации с органом государственной власти с целью повышения качества управления (рис. 5.4, стр. 356), которая базируется на поиске баланса интересов при реализации отношений в институциональной среде. Однако в работе детально не рассмотрены условия, при которых может возникать необходимость предоставления публичных услуг в процессе поиска баланса интересов организации и органа государственной власти.

Необходимо отметить, что указанные замечания являются дискуссионными и не снижают общую положительную оценку диссертации

Кретовой Алины Викторовны на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями».

### **Заключение**

Диссертация Кретовой Алины Викторовны на тему «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» представляет собой законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему и направленную на разработку 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. Важной особенностью данного исследования является то, что разработанные рекомендации относительно методики оценки уровня качества управления являются универсальными для организаций различных сфер деятельности и адаптированы к современным условиям становления экономики Донецкой Народной Республики.

Выводы и рекомендации достаточно обоснованы. Автореферат диссертации и публикации автора в полной мере отражают содержание диссертации. Научные результаты, полученные А.В. Кретовой, имеют теоретическое и практическое значение для такой отрасли знаний, как экономика и управление народным хозяйством.

Диссертация «Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями» 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).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании научного межкафедрального семинара, проведенного на базе кафедры менеджмента и экономической безопасности ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» «15» ноября 2022 г., протокол № 5.

*Я, Тисунова Виктория Николаевна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Доктор экономических наук, профессор,  
специальность 08.00.05 – Развитие производительных сил  
и региональная экономика,  
заведующий кафедрой менеджмента  
и экономической безопасности  
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Виктория Николаевна Тисунова

Подпись д-ра экон. наук, профессора В.Н. Тисуновой удостоверяю:

Начальник отдела кадров



Ю.А. Степанова

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ «ЛУГАНСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Почтовый адрес: 91034, г. Луганск, квартал Молодежный, 20-а

тел. +38 (0642) 34-48-18

факс: +38 (0642) 34-48-48

e-mail: [dahl.univer@yandex.ru](mailto:dahl.univer@yandex.ru)

сайт: <http://www.dahluniver.ru>