

*В диссертационный совет Д 212.196.14  
на базе федерального государственного  
бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Российский экономический  
университет имени Г.В. Плеханова»*

## **ОТЗЫВ**

официального оппонента на диссертацию ЛЕВЧЕНКО ЕКАТЕРИНЫ ВЯЧЕСЛАВОВНЫ «Совершенствование инструментария оценки и развития системы менеджмента качества в условиях цифровизации экономики», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции)

### **Актуальность темы диссертации**

Рецензируемое диссертационное исследование посвящено актуальной как в теоретическом, так и практическом плане теме «Совершенствование инструментария оценки и развития системы менеджмента качества в условиях цифровизации экономики». Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена необходимостью совершенствования теоретических инструментов оценки и развития системы менеджмента качества, так как существующие методики исследования не в полной мере удовлетворяют потребностями развивающейся цифровой экономики.

Целью диссертационного исследования являлось обоснование теоретических положений и выявление специфики и направлений развития системы менеджмента качества в условиях цифровизации экономики. Определенная диссертантом цель исследования была успешно достигнута в

работе путем решения ряда задач, имеющих важное значение для теории и практики управления качеством. Проблема выявления уровня и направлений развития системы менеджмента качества является одним из путей повышения эффективности предприятий и организаций. Поэтому данная работа без сомнения является актуальной.

### **Новизна исследования и полученных результатов**

Новыми научными результатами, полученными автором, являются выявленные закономерности трансформации системы менеджмента качества под влиянием цифровых факторов, предложенный инструментарий оценки качества развития системы менеджмента качества, диагностированный уровень и направления развития и цифровизации системы менеджмента качества, модель цифровизации системы менеджмента качества и стратегия развития системы менеджмента качества, позволяющая повышать результативность и эффективность хозяйственной деятельности предприятий и организаций в новых экономических условиях.

### **Обоснованность и достоверность научных положений, выводов и заключений**

В результате использования современных методов исследований, включающих анализ статистических данных, обобщение результатов ранее выполненных работ по проблемам оценки и развития систем менеджмента качества, теоретические и эмпирические исследования, экономико-статистический анализ результатов позволяет считать научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертации, обоснованными и достоверными.

Диссертантом сформулированы шесть научных положений, отражающих содержание диссертации и автореферата.

*Первое научное положение* утверждает, что цифровые технологии позволяют повысить показатели результативности системы менеджмента

качества, а именно сократить затраты на качество, транзакционные издержки, улучшить качество продукции и услуг, а также повысить качество человеческих ресурсов. В этой связи, цифровизация предполагает построение системы менеджмента качества на принципах гибкости, технологичности, инновационности и вовлеченности потребителей в создание качества. Достоверность первого научного положения подтверждается представительным объемом статистических материалов и достоверной оценкой полученных закономерностей.

*Второе научное положение* базируется на разработке инструментария оценки системы менеджмента качества по показателям согласованности, гибкости, технологичности, обеспеченности и инновационности с учетом разных типов компаний. Предполагается, что в зависимости от полученных оценок показателей, система менеджмента качества может иметь четыре уровня развития: отстающий, догоняющий, прогрессивный и опережающий. Достоверность второго научного положения подтверждается систематизацией многочисленных теоретических и эмпирических исследований.

*Третье научное положение* свидетельствует о том, что уровень развития систем менеджмента качества невысокий во всех исследуемых предприятиях и организациях имеет зависимость от сферы деятельности, размера, возраста, формы собственности и национальности менеджмента компании. Положение обосновано теоретическими исследованиями и математической обработкой экспериментальных данных. Поэтому достоверность данного научного положения не вызывает сомнений.

*Четвертое научное положение* выявляет организационное и поведенческое направления развития систем менеджмента качества современных предприятий и организаций, которые характеризуют уровень цифровизации системы менеджмента качества и способность производить продукцию и услуги в цифровой среде. Кроме того, автором подчеркивается, что скорость цифровизации компаний является невысокой. Достоверность

четвертого положения подтверждена теоретическими исследованиями, подкрепленными множеством практических примеров из деятельности организаций и предприятий.

*Пятое научное положение* основывается на разработке модели цифровизации системы менеджмента качества, аккумулирующей уровни и направления развития, а также отражающей синхронизацию результатов развития системы менеджмента качества с показателями деятельности организации. Применение модели цифровизации позволит оценить способность компании производить продукцию или оказывать услуги в цифровой экономике, контролировать результаты развития системы менеджмента и затраты на цифровизацию. Пятое положение научной новизны обосновано статистической обработкой теоретических и экспериментальных данных.

*Шестое научное положение* строится на разработке стратегии развития системы менеджмента качества. В рамках стратегии предлагается внедрение мероприятий по повышению согласованности, гибкости, технологичности (внедрение CRM-системы) и обеспеченности системы менеджмента качества (развитие цифровых компетенций и цифрового лидерства), которые будут способствовать росту уровня развития и цифровизации системы менеджмента качества, а соответственно, найдут отражение в росте экономических показателей деятельности предприятия (организации) и повышении уровня ее цифровизации. Новизна данного научного положения бесспорна и автор аргументировано с использованием данных апробации на примере производственного предприятия производит его доказательство.

Таким образом, по обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, рассматриваемая научная работа не вызывает сомнений.

### **Значимость для науки и практики выводов и рекомендаций**

Научное значение диссертационной работы состоит в совершенствовании методов управления качеством современных предприятий и организаций на основе совершенствования инструментов оценки и развития в условиях цифровизации экономики.

Практическая значимость заключается в обосновании целесообразности применения модели цифровизации и стратегии развития, внедрение которых позволит предприятиям и организациям добиться положительных экономических эффектов, выраженных в росте доходности компании, улучшении качества продукции или услуг, повышении конкурентоспособности предприятия в цифровой экономике.

### **Возможные конкретные пути использования результатов диссертации**

Результаты исследования можно использовать для повышения эффективности деятельности предприятий и организаций на основе развития системы менеджмента качества. Некоторые результаты диссертационной работы применены в учебном процессе Саратовского социально-экономического института (филиала) «Российского экономического университета имени Н.Г. Плеханова» при чтении учебных курсов «Метрология, стандартизация и сертификация» и «Управление качеством».

### **Замечания по диссертационной работе**

По диссертационному исследованию имеются следующие замечания:

1. Если предприятие внедряет цифровые технологии, то это касается всех областей деятельности предприятия и всех систем ее управления, в том числе и системы менеджмента качества. В связи с этим необходимо пояснить два момента, во первых - какая заслуга системы менеджмента качества в стимулировании процесса цифровизации, что бы цифровизация обуславливала в свою очередь рост результативности системы, а, во вторых-

в чем состоит цифровизация собственной деятельности системы менеджмента качества. В работе не совсем ясно, в чем состоит цифровизация процессов управления, связанных с системой менеджмента качества, наверно именно на этих технологиях и надо сосредоточиться и более четко их выделить.

2. В пункте 2.1. второй главы диссертационной работы представлен инструментарий оценки развития, который в методическом плане сделан верно, но нужно подчеркнуть - почему в условиях цифровизации? Работает ли эта методика в других экономических условиях? Поясните, что связывает методику с цифровизацией?

3. На странице 110 (Рисунок 11 - Модель цифровизации системы менеджмента качества) необходимо дать пояснение как произошло разграничение на направления развития СМК, например, на отстающие и опережающие?

4. В отношении стратегии развития СМК, возникает вопрос: на основании чего доказана необходимость разработки такой рекомендации, как внедрение инициатив по развитию СМК? По всей видимости, необходимо провести более полный стратегический анализ.

### **Оценка языка, стиля диссертации и автореферата**

Так же следует отметить, что оформление работы выполнено достаточно аккуратно и иллюстрировано. Язык и стиль диссертации и автореферата соответствуют принятым в научно-технической литературе нормам.

### **Соответствие содержания автореферата основным положениям диссертации**

По теме диссертации автором опубликовано 12 работ, из них 5 в изданиях из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертации работы на

соискание ученой степени кандидата наук, в которых материалы диссертации отражены достаточно полно.

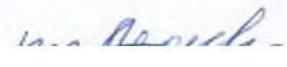
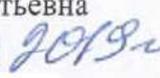
Автореферат полностью соответствует содержанию диссертации.

### Заключение

Сформулированные замечания не оказывают влияние на общую положительную оценку диссертации.

Диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 «Положения о присуждении учёных степеней» (утв. постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 № 842), предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор - Левченко Екатерина Вячеславовна, заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент: д.э.н., профессор,  
профессор кафедры проектного менеджмента и  
управления качеством ФГБОУ ВО «Санкт-  
Петербургский государственный экономический  
университет»

  
  
Леонова  
Татьяна Игнokenтьевна  
  
еряю  
  
управления кадров  О.Л. Маслoк

Специальность, по которой была защищена  
диссертация - 08.00.20 – Экономика стандартизации и  
управления качеством продукции

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Адрес: 191023, Санкт-Петербург, улица Садовая, дом 21.

Телефон: (812) 310-22-09, мест. 3601

Электронная почта: [leonova5858@mail.ru](mailto:leonova5858@mail.ru)