

*В диссертационный совет Д 212.196.14
на базе ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет имени Г.В. Плеханова»*

**ОТЗЫВ
официального оппонента
на диссертацию ДЗЕДИКА ВАЛЕНТИНА АЛЕКСЕЕВИЧА
«Методологические подходы к совершенствованию систем
менеджмента качества в условиях информатизации», представленную
на соискание ученой степени доктора экономических наук по
специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным
хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции)**

Актуальность темы диссертационной работы

В условиях информатизации и цифровизации в стране совершенствуются все механизмы управления. Не являются исключением и системы менеджмента качества. Об этом свидетельствует ряд нормативных и регламентных документов, принятых в последнее время, в которых интеграция информационных и управлений сервисов в деятельность разноплановых хозяйствующих систем представлена как приоритетное направление развития. Это обусловлено тем, что данное направление способствует устойчивому развитию и постоянному совершенствованию деятельности предприятий в жестких условиях конкуренции и неопределенности внешней среды.

Обозначенные проблемы предопределили цель диссертационного исследования - представить целостную концепцию совершенствования систем менеджмента качества в условиях развития информатизации и цифровых сервисов и разработать совокупность практических рекомендаций по их интеграции в процессы операционной и стратегической деятельности организаций в интересах повышения конкурентоспособности. В этой связи диссертационное исследование Дзедика В.А. актуально, обладает новизной и имеет существенное теоретическое, методологическое и практическое значение.

***Степень обоснованности научных положений, выводов, рекомендаций,
сформулированных в диссертации***

Научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертационном исследовании Дзедика В.А., основаны на глубоком анализе

теоретических работ зарубежных и отечественных ученых по тематике исследования, нормативных документов в области менеджмента качества, аналитических и статистических материалов. Методическая база исследования, в основу которой положены общенаучные методы познания, обеспечила комплексный учет внутренних и внешних факторов и их причинно-следственных взаимосвязей при совершенствовании систем менеджмента качества в условиях информатизации и цифровизации в стране.

Использование в диссертационной работе комплексного, логического, структурно-функционального, фрактального, диалектического и ситуационного подходов в сочетании со специфическими методами менеджмента качества, экономического, статистического, многофакторного анализа с применением программно-вычислительных средств и современных информационно-коммуникационных технологий также подтверждает обоснованность предлагаемых к защите выводов и рекомендаций.

Научные положения, исходные материалы и аналитический аппарат представлены с широким использованием статистических данных, таблиц, рисунков, графиков, ссылок на библиографические источники. Исследование В.А. Дзедика опирается на обширный круг российских и зарубежных литературных источников, достаточный фактический материал, что свидетельствует об обоснованности полученных автором результатов.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании

Достоверность и новизна научных положений диссертационного исследования обоснована значительным количеством источников научной литературы, использованных автором, широкой информационной базой, представленной законодательными и правовыми актами РФ, информацией статистических органов, интернет ресурсами. Полученные научные результаты использованы при выполнении научных исследований, апробированы на научно-практических конференциях всероссийского и международного уровней. Результаты проведенных исследований применяются при реализации интеграционной политики некоторых российских предприятий автомобильной промышленности.

Диссертационная работа соответствует паспорту специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: 13 – Стандартизация и управление качеством продукции.

Изложение материала в диссертационном исследовании выполнено логично. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, библиографического списка, включающего 366 источников, приложений. С

описательной точки зрения диссертация построена как научно-исследовательская работа, направленная на совершенствование систем менеджмента качества в условиях информатизации и цифровых сервисов.

Научная новизна диссертационного исследования

Научные результаты, полученные автором в процессе решения поставленных задач, представляют интерес и содержат научную новизну.

1. На основе исследования и обобщения современных теоретических взглядов отечественных и зарубежных ученых дополнены теоретико-методологические основы функционирования систем менеджмента качества в условиях информатизации и уточнены возможности улучшения результативности процессов на основе предложенной автором модели рекурсии процессов (с. 58-62; 72-74; 271). Доказано, что благодаря фрактальному подходу к иерархии и гетерархии систем менеджмента качества появилась возможность статистической стабилизации процессов и повышения их эффективности в процессе мониторинга последовательной смены фаз ужесточения требований (с. 98-99).

2. Обоснована необходимость комплексного подхода к совершенствованию систем менеджмента качества, в котором интегрировано одновременное применение модифицированных методов менеджмента качества для циклов PDCA и DMAIC. Авторский подход основывается на использовании новейших тенденций интегрированного функционирования систем менеджмента и процессного подхода. Это позволяет получить синергетический эффект от совместного использования инструментария и обеспечивать устойчивое интегрированное развитие систем менеджмента качества на всех уровнях их рекурсии за счет выявления скрытых закономерностей между входными и выходными материальными и информационными потоками (с. 92-93; 108-114, 271).

3. Теоретический и практический интерес представляет разработанная автором методика интегрированного управления рисками систем менеджмента качества, суть которой представлена совокупностью взаимно-однозначных соответствий между полученными вероятностными расчетами последствий от возникновения ситуации неопределенности, позволившими автору идентифицировать категории рисков и определять адекватные воздействия на них в процессе взаимодействия с окружающей средой посредством анализа рисков и динамически вариативной критериальности (с. 117-135, 272).

4. Новыми для теории и практики являются выводы автора о возможности систематизировать в единую цепочку выявленные им проявления, причины и следствия карго-культа в системах менеджмента

качества и авторские методы снижения его негативного влияния на принятие управлеченческих решений. Предлагаемая система корректирующих действий посредством последовательной борьбы с этим явлением позволяет создавать устойчивый базис для обеспечения постоянного совершенствования систем менеджмента качества (с. 180-185; 221-251; 272-297).

5. Предложен инновационный механизм применения методов машинного обучения и анализа больших данных, представленный в виде алгоритма анализа функции экономических потерь, в процессе применения которого автор использует новые методы: «лассо регрессии» (с. 193-194), «решающее дерево» (с. 195), «случайный лес» (с. 232), «метод ближайших соседей» (с. 196) и «машина опорных векторов» (с. 197). Совокупность этих методов (в отличие от ранее применявшимся инструментов, таких как метод наименьших квадратов) позволяет обеспечивать повышение точности контролируемых индексов влияния, например, таких как сумма экономических потерь, их изменчивость и т.д., что влияет и на улучшение качества прогнозирования (с. 199-204).

6. Для определения закономерностей между входными и выходными потоками процессов и прогнозирования их поведения разработана процедура анализа процессов менеджмента качества. Данная процедура включает методы интеллектуальной разработки и улучшения качества входных данных (Data Mining), интеллектуализации знаний за счет обучения сущностей на основании таких классов как лассо-модели, метод «Джини» и градиентный бустинг (с. 212-215; 216-220; 225-230).

7. Интересным и практически значимым достижением является предложенная автором организационная модель проведения удаленного аудита с использованием информационных технологий, состоящая из институционального обеспечения, аватарной цифровой системы и программного обеспечения, позволяющего автоматизировать сбор объективных свидетельств соответствия, результатом функционирования которой является снижение трансформационных и транзакционных издержек аудита, проводимого очно (с. 152-174).

8. Спроектирована система информационно-аналитического обеспечения автоматизации сбора объективных свидетельств соответствия критериям аудита, обоснованная способностью встраиваться в электронные системы управления более высокого уровня и высокой сходимостью результатов (с. 207-215; 275-276).

9. Обладает высокой практической значимостью разработанный автором диссертационного исследования стандарт СТ ОАР 3.16950-2017 (впоследствии ГОСТ Р 58139- 2018) «Системы менеджмента качества. Требования к

организациям автомобильной промышленности», отличающейся высокой степенью адаптации к особенностям российской экономики, применением разработанных информационно-аналитических методов и инструментов (с. 261-270; 276-278; 363-399).

Теоретическая и практическая значимость диссертационной работы

Результаты работы развивают теоретические, методологические и практические положения, используемые для совершенствования систем менеджмента качества в условиях информатизации. Особый интерес представляет предложенная организационная модель проведения удаленного аудита, состоящая из институционального обеспечения, аватарной цифровой системы и программного обеспечения, позволяющего автоматизировать сбор объективных свидетельств соответствия и снизить издержки его реализаций.

Теоретические положения, разработанные автором, могут использоваться в процессе преподавания дисциплин студентам экономических специальностей, касающихся менеджмента качества и создания методологической основы для решения организационных проблем их совершенствования в условиях информатизации, и слушателям программ повышения квалификации в специальных курсах, посвященных вопросам эффективности современных отраслевых моделей менеджмента качества.

Теоретические выводы, разработанные модели и практические рекомендации могут быть использованы при создании, применении, аудите, мониторинге и совершенствовании процессов и систем менеджмента качества любых организаций.

Практическая значимость определяется тем, что разработанная методология и практический инструментарий могут быть использованы для совершенствования систем менеджмента качества на основе принципов информатизации и цифровизации. В частности, предложенная автором процедура анализа процессов менеджмента качества посредством интеллектуальной разработки и улучшения качества входных данных (Data Mining) способствует существенному снижению рисков функционирования хозяйствующих субъектов в конкурентной среде.

Предложения автора приняты к реализации НП «Объединение автопроизводителей России», ФГУП «НАМИ», ПАО «КАМАЗ», ОАО «Волгограднефтемаш», АО «Гипронигаз», AEConformity Pty Ltd (Австралия), Rome Euro Windows Pty Ltd (Австралия), что подтверждено актами о внедрении.

Дискуссионные положения и замечания по диссертации

Несмотря на довольно высокий уровень проработки представленной проблемы и полученные научные результаты, ряд положений диссертационной работы В.А. Дзедика носят дискуссионный характер. Считаю необходимым обратить внимание на ряд замечаний по данной работе:

1. Автор справедливо считает, что последовательная смена фаз улучшений в виде ужесточения требований обеспечивает рост эффективности СМК (рис. 1.3.2, с. 99). При этом в качестве приоритетной задачи любой СМК рассматривается идентификация заинтересованных сторон и их требований (с. 89), ссылаясь на ISO 9001:2015 и учитывая внутри СМК самостоятельные процессы с собственными границами гомеостазов (рис. 1.3.1. с. 93). Однако в работе не представлены требования к входам и выходам контролируемых процессов функционирования СМК. Это ставит под сомнение реализацию требований рассматриваемого в диссертации стандарта ISO 9001:2015 в разрезе снижения ценности применяемого процессного подхода, так как не позволяет предлагаемым аппаратом оценивать контрольные точки (начала и окончания процесса) для мониторинга и измерения результатов деятельности.

2. Недостаточно аргументировано, на наш взгляд, в исследовании представлено использование функции потерь качества, предложенной Г. Тагути, который сделал вывод о том, что допусковый контроль, в частности, удовлетворение требований допусков, не является достаточным критерием для оценки качества исследуемой характеристики. Поэтому и была предложена функция, позволяющая количественно измерять улучшение качества, ранжировать приоритеты в программе управления качеством. Автор же диссертационного исследования (с. 139-151) рассматривает функцию потерь обезличенно, не акцентируя внимание на качестве, хотя и рассматривает системы менеджмента качества и допусковые границы качества (с. 147-148).

3. При определении экономических потерь, возникающих из-за несоответствия показателей качества нормативным значениям, автор предлагает отказаться от ранее применяемого инструментального средства СППР StatWorks, ссылаясь на некоторые ограничения, мешающие успешному использованию его в практике. В диссертации это описано повествовательно. На наш взгляд, следовало бы привести вариант расчета хотя бы для какой-нибудь совокупности точек, что сделало бы рассуждения автора аргументированными и более убедительными (с. 147-149).

4. На наш взгляд, не совсем корректно применено автором диссертации понятие аватар, поскольку это всего лишь миниатюрное изображение лица, участвующего в переписке через коммуникационные каналы. Хотя в диссертации подробно описано используемое определение (с.

156), которое автор рассматривает и как объект, и как субъект, а на странице (с. 172) - уже как метод. Следует уточнить единообразие подходов к употребляемому суждению.

5. Излишне затянуто изложение первой главы. Например, материал на с. 21-27 можно было бы сократить, так как он не связан напрямую с темой диссертационного исследования.

6. В диссертационной работе имеются описки и стилистические ошибки.

*Заключение о соответствии диссертации и автореферата критериям,
установленным «Положением о присуждении ученых степеней»,
утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации №
842 от 24.09.2013*

Отмеченные замечания и дискуссионные моменты не снижают теоретико-методологическую и практическую значимость диссертационной работы.

Докторская диссертация Дзедика Валентина Алексеевича на тему «Методологические подходы к совершенствованию систем менеджмента качества в условиях информатизации» является самостоятельной, законченной научной работой, выполненной на актуальную тему. Диссертация обобщает самостоятельные исследования автора.

Основные положения работы отражены в публикациях автора, в том числе в 3 авторских монографиях, 3 научных статьях в журналах, индексируемых международными БД «SCOPUS» и/или Web of Science, 13 научных статьях в зарубежных журналах и изданиях, 19 научных статьях в журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Диссертация оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным исследованиям на соискание ученой степени доктора наук, а автореферат соответствует ее содержанию и отражает основные положения научной новизны.

В диссертационном исследовании решена научная проблема, имеющая важное социально-экономическое и хозяйственное значение для экономики России в части разработки новых концептуальных положений и подходов к совершенствованию систем управления качеством в условиях информатизации и цифровых сервисов, повышения эффективности управления за счет достижения наибольшего синергетического эффекта.

Теоретическая значимость, глубина раскрытия положений научной новизны и практические аспекты проведенного исследования позволяют сделать вывод о соответствии диссертации Дзедика Валентина Алексеевича требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней»,

утверждённого Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент,

Профессор кафедры «Менеджмент и экономика»

ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт)

доктор экономических наук, профессор

Глухова Людмила Владимировна

Подпись Глуховой Людмилы Владимировны заверяю:

Ученый секретарь ОАНО ВО «Волжский
университет имени В.Н. Татищева»



Лебедева Светлана Николаевна



ЗАВЕРЯЮ

Сведения о лице, представившем отзыв:

ФИО: Глухова Людмила Владимировна

Наименование организации:

Образовательная автономная некоммерческая
организация высшего образования
(ОАНО ВО) «Волжский университет
имени В.Н. Татищева» (институт)

Должность: профессор кафедры «Менеджмент и экономика»

Почтовый адрес: 445020, Самарская обл., г.Тольятти,

ул. Ленинградская, д.16

Телефон: 8 (8482) 48-76-11

Электронная почта: prof.glv@yandex.ru