

В диссертационный совет 24.2.386.02
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»
191023, Санкт-Петербург, наб. канала
Грибоедова, д. 30-32, литер А

ОТЗЫВ ОФИЦАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Доктора экономических наук Мкртчян Тамары Рубеновны

на диссертацию Сучковой Марии Юрьевны

*на тему: «Управление качеством бизнес-процессов на предприятии в условиях
неопределенности» представленную на соискание ученой степени кандидата
экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика
(стандартизация и управление качеством продукции)*

1. Актуальность темы диссертационного исследования

Устойчивость бизнес-процессов является значимой составляющей обеспечения качества продукции и эффективности предприятий, в том числе промышленных. Учитывая неопределённость условий функционирования предприятий, важность обеспечения устойчивости бизнес-процессов представляется неоспоримой, при этом основной задачей выступает обеспечение их качества. Высокое качество бизнес-процессов предприятий необходимо для удовлетворения потребностей заинтересованных сторон.

На сегодняшний день в Российской Федерации недостаточно проработаны отдельные вопросы качества бизнес-процессов предприятий, не затрагиваются вопросы устойчивости качества, нет целостной картины потенциальных отклонений качества бизнес-процессов, не разработаны методы формирования качества для применения на этапе проектирования бизнес-процесса.

В условиях цифровой трансформации экономики и расширения применения цифровых инструментов управления качеством необходимо аккумулирование научно обоснованной информации для создания цифрового инструментария

обеспечения качества бизнес-процессов.

В связи с этим, в рамках диссертационного исследования автором поставлены и решены актуальные задачи, а именно:

- Автором введены новые понятия: «устойчивость качества бизнес-процессов», понимаемое как долгосрочная способность поддерживать на заданном уровне удовлетворенность заинтересованных сторон в условиях неопределённости (стр.76) и понятие «проектный бизнес-процесс», трактуемое как часть системы бизнес-процессов предприятия, обеспечивающая его инновационное развитие (стр.26). В диссертации уточнена классификация бизнес-процессов за счет введения вида «проектный бизнес-процесс» (стр.29).

- Автором определена закономерность динамики бизнес-процессов и уровня их стандартизации с жизненным циклом организации и трансформацией ее системы управления, в результате выбран подход фазовой трансформации бизнеса (стр.44).

- Автором определены составляющие управления качеством бизнес-процессов (на примере проектного бизнес-процесса) предприятия в условиях неопределённости и сформирована структурная модель управления качеством бизнес-процесса предприятия (стр.72).

- В диссертации выявлены основные группы факторов, характеризующие потенциальные точки отклонения качества бизнес-процессов и предложена структура показателей их проявления для определения и систематизации данных (стр.89).

- Автором разработана объектная модель цифрового двойника бизнес-процесса (с.98), включающая набор блоков сбора, обработки, использования данных о качестве бизнес-процесса, предложена формализованная схема управления данными бизнес-процесса (стр.107), разработан алгоритм применения цифрового двойника в управлении качеством бизнес-процессов предприятия (стр.100).

2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертационном исследовании, основаны на анализе и синтезе достоверных

данных и научных исследованиях как отечественных, так и зарубежных авторов. Список библиографических источников в количестве 182 наименования, использованных в диссертационном исследовании, позволяет сделать вывод об обоснованности теоретических положений.

Представленные автором теоретические и методические положения основаны на использовании методов и принципов менеджмента качества. В настоящем исследовании предложен методический инструментарий управления качеством бизнес-процессов для обеспечения эффективности предприятия в условиях неопределённости. Предложения по развитию цифрового инструментария обеспечения качества бизнес-процессов предприятия свидетельствуют об адаптации современных методов управления качеством бизнес-процессов предприятий к применению в условиях неопределённости функционирования.

Автором корректно применяется математический инструментарий. Выводы диссертационного исследования сопровождаются логично сформулированными аргументами, развертывание научной мысли выполнено рационально и структурно.

В целом, обоснованность сформулированных выводов и рекомендаций определяется соответствием диссертации общей логике и методологии научных исследований, использованием в качестве методологической базы фундаментальных трудов ведущих представителей отечественной и зарубежной научных школ в области менеджмента качества, управления рисками, стандартизации, управления качеством бизнес-процессов, теории устойчивости, теории управления эффективностью предприятия математического моделирования.

3. Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Достоверность подтверждается использованием общепринятых теоретических положений, изложенных в литературных и научных источниках, нормативных правовых актах и методических документах, обсуждением предлагаемых положений на научно-практических международных конференциях, конгрессах и форумах, общественным обсуждением предложений автора исследования. Теоретические и практические результаты получены в результате глубокой проработки авторитетных научных трудов. Кроме того, практические положения подтверждены применением отдельных результатов диссертационного исследования (имеются справки о внедрении).

Научная новизна заключается в обогащении научной теории управления качеством теоретическими и методическими разработками в вопросах управления качеством бизнес-процессов в условиях неопределённости и подтверждается нижеследующими положениями:

- В диссертации уточнена классификация бизнес-процессов за счет введения вида «проектный бизнес-процесс» (стр.29).

- Определена закономерность динамики бизнес-процессов и уровня их стандартизации с жизненным циклом организации и трансформацией ее системы управления, в результате выбран подход фазовой трансформации бизнеса (стр.44).

- Определены составляющие управления качеством бизнес-процессов (на примере проектного бизнес-процесса) предприятия в условиях неопределённости и сформирована структурная модель управления качеством бизнес-процесса предприятия (стр.72).

- Выявлены основные группы факторов, характеризующие потенциальные точки отклонения качества бизнес-процессов и предложена структура показателей их проявления для определения и систематизации данных (стр.89).

- Разработана объектная модель цифрового двойника бизнес-процесса (с.98), включающая набор блоков сбора, обработки, использования данных о качестве бизнес-процесса.

- Предложена формализованная схема управления данными бизнес-процесса (стр.107).

- Разработан алгоритм применения цифрового двойника в управлении качеством бизнес-процессов предприятия (стр.100).

4. Замечания и недостатки диссертационного исследования

Несмотря на общую значимость и высокую оценку полученных результатов проведенного исследования, следует отметить ряд недостатков и замечаний:

1. Для аргументации ведения нового вида «проектный бизнес-процесс» было бы целесообразно провести более глубокое сравнение текущей и проектной деятельности предприятия(стр.25).

2. В работе исследуются условия неопределённости в логической связке с группой рисков, но классификация рисков не приводится. Целостная картина риск-факторов обогатила бы исследование данного вопроса (стр.37, 38).

3. В диссертации указывается, что задачей управления качеством бизнес-процессов является формирование таких условий, при которых предприятием будут достигнуты запланированные показатели эффективности самих процессов при полной удовлетворенности всех заинтересованных сторон (стр.73). В этой аргументации целесообразно сформулировать конкретные задачи управления качеством на предприятии в условиях неопределённости, так как они будут определять и формирование условий обеспечения качества, и показатели качества.

4. Имеется ряд неточностей. В тексте на стр. 21 имеется ссылка на график, но сам график отсутствует. Рисунок процесса на стр.21 ошибочно назван диаграммой.

5. Параграф 3.2 было бы целесообразно дополнить расширенными методическими рекомендациями по использованию данных о качестве бизнес-процесса в управлении качеством предприятия (стр.102).

Данные замечания не снижают общую положительную оценку диссертационной работы соискателя и являются скорее рекомендациями для дальнейших научных исследований. Оформление диссертации соответствует предъявляемым требованиям, автореферат и опубликованные статьи отражают основное содержание исследования.

5. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Диссертационное исследование выполнено в соответствии пунктами 12.1. Теоретико-методологические основы стандартизации и управления качеством продукции, п. 12.10 Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции научной специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции) Паспорта специальностей ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (экономические науки).

Диссертация Сучковой Марии Юрьевны на тему «Управление качеством бизнес-процессов на предприятии в условиях неопределенности», представленное на соискание ученой степени кандидата экономических наук, полностью соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, а его

автор Сучкова Мария Юрьевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент:

доктор экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (стандартизация и управление качеством продукции), доцент кафедры экономики и финансов ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»

110 - 0

_____ / Мкртчян Тамара Рубеновна

«*13*» _____

Подпись

0

Ведущ
по кад

гунова И.В.



Контактные данные:

Адрес: Россия, 191186, Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, 18

Тел.: +7 (921) 787-11-54

e-mail: mkrtyan75@mail.ru