

В диссертационный совет 24.2.366.11
при федеральном государственном автономном
образовательном учреждении высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
125047, г. Москва, Миусская пл., д.6, стр. 6

ОТЗЫВ

официального оппонента

доктора экономических наук, профессора

Зайцева Андрея Александровича

на диссертацию Саматовой Анжелы Ихтиёровны на тему:

«Формирование модели оценки информационных систем управления в
организации»,

представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук
по научной специальности 5.2.6. Менеджмент

1.Актуальность представленного диссертационного исследования.

Обращаясь к оценке актуальности предпринятого Саматовой А.И. научного изыскания, следует констатировать, что проблемное поле, в которое погружена диссертация, находится на пересечении нескольких фундаментальных трендов современного экономического развития. Цифровая трансформация, будучи доминантой текущего этапа общественно-экономической эволюции, кардинальным образом переформатирует сложившиеся представления об управленческом цикле, о механизмах планирования и контроля, о способах координации деятельности структурных подразделений в рамках единой организационной целостности.

В этой связи информационные системы управления, еще относительно недавно воспринимавшиеся сугубо как технологическое подспорье для автоматизации рутинных учетных операций, сегодня обретают статус стратегического ресурса, от качества которого напрямую зависят не только операционная эффективность, но и сама способность организации к долгосрочному устойчивому развитию в условиях нарастающей неопределенности внешней среды. Как справедливо акцентирует автор, эффективность информационной системы управления ныне выступает одним

из определяющих факторов качества планирования и реализации управленческих решений на всех уровнях организационной иерархии.

Особого внимания заслуживает тот факт, что диссертационное исследование выполнено в контексте специфических реалий современной российской экономики, где санкционные ограничения и уход зарубежных вендоров программного обеспечения создали беспрецедентную ситуацию, требующую от хозяйствующих субъектов форсированной переоценки используемых ИТ-решений. Именно в этих условиях, как убедительно демонстрирует соискатель, отсутствие единой, научно обоснованной и апробированной методики оценки эффективности информационных систем управления оборачивается субъективизмом при принятии стратегически значимых решений, неоправданными инвестиционными рисками и, в конечном счете, снижением конкурентоспособности.

Традиционные подходы к оценке, ориентированные преимущественно на финансовые показатели (ROI, NPV, TCO) либо на технические характеристики производительности, не позволяют, по справедливому утверждению автора, получить целостного представления о реальном вкладе информационной системы в достижение управленческих целей. Разрабатываемая соискателем модель, интегрирующая в себе управленческие, технические и поведенческие критерии, направлена на восполнение этого методологического лакуна. Исходя из сказанного, тема диссертации, посвященная формированию комплексной модели оценки информационных систем управления как инструмента планирования деятельности организации, не вызывает сомнений в своей высокой актуальности — как в теоретическом, так и в сугубо прикладном измерениях.

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

Переходя к анализу обоснованности и достоверности, полученных соискателем научных результатов, необходимо отметить, что совокупность представленных в диссертации доказательств производит впечатление о ней как методологически выверенной и эмпирически подкрепленной.

Во-первых, теоретический фундамент исследования представляется достаточно репрезентативным и корректно структурированным. Автор опирается на широкий спектр источников, охватывающих как классические труды в области менеджмента (И. Ансофф, П.Ф. Друкер, Г. Минцберг, М.Э. Портер), так и современные разработки в сфере информационного менеджмента и оценки эффективности информационных систем (К.К. Лаудон, Дж.П. Лаудон, Р.С. Каплан, Д.П. Нортон, Д.Дж. Тис). Проведенный анализ степени разработанности темы позволил автору не только систематизировать

существующие подходы, но и идентифицировать теоретические лакуны, в частности фрагментарность подходов к комплексной оценке влияния информационных систем на управленческие процессы.

Во-вторых, методологический инструментарий, задействованный в диссертации, представляется адекватным поставленным исследовательским задачам. Автором обоснованно применяются методы системного и сравнительного анализа, экономико-математическое моделирование, метод аналитической сети (МАС) с процедурой попарных сравнений по шкале Т. Саати, метод взвешенной суммы критериев, а также статистические методы обработки экспертных данных — коэффициент конкордации Кендалла, метод межквартильного размаха (IQR), метод Дельфи. Выбор и комбинация указанных методов не вызывают принципиальных возражений.

В-третьих, эмпирическая база исследования заслуживает отдельной положительной оценки. Социологический опрос проведен на шести предприятиях, различающихся по отраслевой принадлежности и масштабу деятельности — от микропредприятия ООО «ИнТехСервис» с численностью 7 человек до крупного производственного предприятия АО «Русский Продукт» с численностью 491 человек. Такая вариативность выборки обеспечила охват различных уровней управления и позволила получить репрезентативные данные. Коэффициент конкордации Кендалла, составивший 0,74–0,76, свидетельствует о высокой степени согласованности экспертных мнений. Кроме того, автор привлекает официальные статистические данные Росстата, нормативно-правовые акты и аналитические отчеты.

В-четвертых, верификация результатов осуществлена через их апробацию на 17 международных и всероссийских конференциях, а также через внедрение разработанной модели на шести предприятиях, что зафиксировано соответствующими справками. Публикационная активность соискателя (32 научные работы, из них 11 статей в изданиях, рекомендованных ВАК, и одна монография) дополнительно подтверждает включенность полученных результатов в научный дискурс.

Резюмируя изложенное, можно заключить, что научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертации, обладают высокой степенью обоснованности и достоверности.

3. Научная новизна положений, выводов, рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Научная новизна диссертационного исследования Саматовой А.И., насколько можно судить по представленным материалам, состоит в разработке и апробации комплексного методического подхода к оценке информационных систем управления как инфраструктурного элемента менеджмента и

инструмента иерархического планирования. В отличие от традиционных исследований, сосредоточенных либо на технической производительности, либо на финансовой отдаче, автор предлагает управленчески ориентированную модель, интегрирующую три группы критериев. На основе анализа текста диссертации я выделяю следующие научные результаты.

1. Вопреки классической трактовке (Н. Винер, К. Шеннон, У. Эшби), где информация рассматривалась как ресурс обработки данных или мера снятия неопределенности, автор вводит концепцию информации как динамически развивающегося нематериального актива, наделенного квази-личностными характеристиками — самообучаемостью, адаптивностью, прогностической ценностью. С моей точки зрения, это не терминологическое уточнение, а смена онтологической рамки управления: информация перестает быть пассивным объектом учета и становится активным участником управленческих процессов. Именно этот теоретический сдвиг позволяет автору обосновать необходимость включения в оценочную модель поведенческих критериев, что отсутствует в предшествующих разработках.

2. В диссертации убедительно показано, что информационная система управления выполняет не вспомогательную, а системообразующую роль в современной организации. Автор доказывает, что без адекватной информационной системы управления невозможно ни стратегическое целеполагание (поскольку отсутствует обратная связь о реализации стратегии), ни тактическое планирование (нет актуальных данных о ресурсах), ни оперативный контроль (нет достоверной информации о ходе процессов). Данный вывод развивает пункт 10 паспорта специальности 5.2.6, конкретизируя механизмы информационно-аналитического обеспечения управления. Принципиальная новизна состоит в том, что информационная система управления рассматривается не как технологическая надстройка, а как институциональная рамка, задающая правила и ограничения для всех других управленческих процессов.

3. Разработанная автором комплексная модель оценки, построенная на методе аналитической сети, ценна не набором критериев (управленческих, технических, поведенческих), а своей структурой, позволяющей учитывать обратные связи между ними. Благодаря этому модель приобретает прогностическую функцию: она способна не только фиксировать текущее состояние эффективности информационной системы управления, но и оценивать, как изменения в технических параметрах (например, увеличение оперативной памяти или снижение задержки отклика) повлияют на управленческие процедуры, достижение ключевых показателей и, в конечном счете, на долгосрочную устойчивость и адаптивность организации. Именно

этот аспект, на мой взгляд, является главным научным достижением автора, поскольку он переводит оценку из разряда ретроспективного аудита в плоскость инструмента стратегического управления.

4. Самостоятельным научным результатом, не имеющим прямых аналогов, является предложенная автором матрица, формализующая связи между техническими параметрами системы (процессный блок Р), достижением плановых показателей (результативный блок R) и устойчивостью использования системы персоналом (поведенческий блок В). Матрица впервые позволяет количественно интерпретировать то, что ранее описывалось лишь на качественном уровне: как именно технические характеристики информационной системы через изменения в управленческих процедурах трансформируются в измеримые бизнес-результаты. С практической точки зрения, это создает основу для построения системы ключевых показателей эффективности для ИТ-служб и управленческих подразделений, что ранее было затруднено из-за отсутствия формализованных связей.

5. Автором не просто предложена математическая модель, но и разработан завершённый механизм ее реализации, апробированный на шести предприятиях различного масштаба и отраслевой принадлежности. Принципиальная новизна этого результата заключается в двух аспектах. Во-первых, включение в механизм оценки показателей удовлетворенности пользователей позволяет не только констатировать уровень эффективности, но и выявлять конкретные проблемные области («узкие места») в процессах планирования и принятия решений, что создает основу для целенаправленной оптимизации. Во-вторых, системный учет взаимосвязей между критериями, реализованный через метод аналитической сети, обеспечивает, как убедительно показано в работе, максимально достижимую на сегодняшний день объективность оценки качества и эффективности информационной системы управления. Тем самым автор преодолевает разрыв между абстрактной математической моделью и реальной управленческой практикой, предлагая готовый к тиражированию инструмент, применимый в организациях разных отраслей независимо от используемого программного обеспечения.

Совокупность перечисленных результатов составляет целостное научное исследование, обладающее внутренним единством и вносящее ощутимый вклад в развитие методологии управления информационными системами.

4. Теоретическая и практическая значимость полученных автором диссертации результатов.

Оценивая теоретическую значимость выполненного исследования, следует отметить, что оно вносит определенный вклад в приращение научного знания в области информационного менеджмента и оценки эффективности информационных систем управления. Автором предложена целостная концептуальная модель, в рамках которой информационная система управления рассматривается не как изолированная технологическая инфраструктура, а как неотъемлемый элемент управленческой системы, интегрированный в процессы стратегического и внутрифирменного планирования. Разработанная классификация подходов к оценке (аллокативный, адаптивный, социальный) расширяет аналитический аппарат науки управления, позволяя учитывать не только экономические, но и организационные и поведенческие аспекты функционирования информационных систем.

Особую ценность, с точки зрения развития теоретического знания, представляет авторская таблица взаимосвязей показателей эффективности, формализующая причинно-следственные связи между техническими характеристиками системы, изменениями в управленческих процедурах, результатами деятельности и поведенческими эффектами. Это создает методологическую основу для системного анализа влияния информационных систем на управленческую эффективность — аспект, который, как справедливо отмечает сам автор, не был в полной мере реализован в существующей научной литературе.

Практическая значимость работы подтверждается созданием прикладного инструментария, прошедшего эмпирическую апробацию и готового к использованию в организациях различного масштаба и отраслевой принадлежности. Разработанный интегральный показатель оценки информационной системы управления и детализированный механизм его расчета представляют собой готовый управленческий инструмент, позволяющий проводить объективную диагностику состояния информационной системы управления, выявлять дисбалансы между техническими возможностями системы и ее фактическим использованием, вырабатывать обоснованные решения о модернизации или замене информационной системы, а также сравнивать альтернативные ИТ-решения на единой методической основе.

5. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Результаты диссертационного исследования Саматовой А.И., по убеждению оппонента, могут найти применение в нескольких направлениях.

Во-первых, в практической деятельности организаций — при проведении аудита существующих информационных систем управления, при выборе новых ИТ-решений, а также при разработке программ цифровой трансформации и оптимизации процессов внутрифирменного и стратегического планирования. Разработанный интегральный показатель ОИСУ может быть включен в систему ключевых показателей эффективности ИТ-служб и управленческих подразделений.

Во-вторых, в деятельности консалтинговых компаний — как типовой инструмент для оценки эффективности информационных систем управления при проведении ИТ-аудита и проектов по цифровой трансформации.

В-третьих, в учебном процессе — материалы исследования могут быть использованы при подготовке курсов «Информационный менеджмент», «Стратегическое планирование», «Управление ИТ-проектами» в высших учебных заведениях, а также при написании курсовых и дипломных работ.

В-четвертых, в научных исследованиях — предложенная модель может служить основой для дальнейшего развития методологии оценки информационных систем, включая учет отраслевой специфики, адаптацию для организаций сферы услуг и государственного сектора, а также интеграцию с методами оценки цифровой зрелости организации.

6. Дискуссионные положения и замечания по диссертационному исследованию.

В целом положительно оценивая представленную диссертационную работу, ее научную новизну и практическую значимость, считаем возможным высказать ряд соображений и замечаний, которые могут быть учтены автором в дальнейших исследованиях.

1) Автором предложен показатель ИИСУ, объединяющий четыре блока: ОИСУ (оценка системы), Р (процессный), R (результативный) и В (поведенческий). В работе приведено обоснование весов этих блоков (таблица 13). Вместе с тем, из текста не до конца ясно, являются ли предложенные веса универсальными или же они могут и должны корректироваться в зависимости от стратегических приоритетов конкретной организации. Например, для развивающейся компании на этапе масштабирования поведенческий блок (вовлеченность пользователей) может оказаться не менее важным, чем результативный. Возможно, в перспективе стоило бы предусмотреть возможность кастомизации весов под конкретные задачи предприятия.

2) Предложенная модель, безусловно, является комплексной и многофакторной. Однако из описания механизма оценки (рисунок 7) и процедур сбора данных следует, что ее реализация требует участия достаточно широкого круга специалистов: ИТ-отдела, аналитиков, службы поддержки пользователей, а также проведения массового опроса сотрудников. В работе не приведены оценки временных и трудовых затрат на проведение такой оценки в организациях разного масштаба (например, для крупного предприятия с 500+ пользователями). Для практического внедрения было бы полезно разработать «легкую» версию методики, адаптированную для организаций с ограниченными ресурсами.

3) Автор демонстрирует владение математическим аппаратом (метод аналитической сети, взвешенная сумма критериев, обработка экспертных оценок). При этом в тексте не уделено внимания вопросу о том, как предлагаемая модель может быть встроена в существующие ИТ-ландшафты предприятий. Возможно ли создание программного модуля (например, в виде надстройки к 1С, SAP или BI-системе), который автоматически собирал бы технические показатели, проводил опросы и рассчитывал интегральную оценку? Решение этой задачи значительно повысило бы прикладную ценность работы.

4) Коэффициенты W_{00P} , W_{30C} , $W_{чрцп}$, $W_{ковсу}$, $W_{усу}$ определяются на основе их относительной важности для достижения общей цели оценки системы управления с помощью метода аналитической сети (стр. 121–126). Однако для верификации результатов следовало бы сравнить полученные веса с весами, рассчитанными методом главных компонент или ранговой корреляции. Это повысило бы убедительность исследования.

5) Заключение во многом повторяет итоги параграфов 3.1, 3.2 и 3.3, не добавляя нового синтеза. Более корректно было бы сократить Заключение до 2–3 страниц, выделив при этом больше обобщающих выводов и направлений дальнейших исследований.

Высказанные соображения не снижают высокой оценки диссертационного исследования, а скорее указывают на направления его возможного развития. Автором проделана большая и содержательная работа, результаты которой уже прошли успешную апробацию на реальных предприятиях.

7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней.

Диссертационная работа Саматовой Анжелы Ихтиёровны «Формирование модели оценки информационных систем управления в организации» представляет собой самостоятельное, завершенное научное исследование, выполненное на актуальную тему и отличающееся внутренней логической стройностью. В работе содержится решение важной научной задачи, имеющей существенное значение для развития теории и практики менеджмента — разработка и апробация комплексного методического подхода к оценке информационных систем управления как инфраструктурного элемента менеджмента и инструмента иерархического планирования деятельности организации на всех уровнях управления.

Научная новизна исследования заключается в развитии теоретико-методических подходов к оценке информационных систем управления на основе разработанной комплексной модели, интегрирующей управленческие, технические и поведенческие критерии, а также в создании методического инструментария, включающего экономико-математическую модель, механизм и процедуру оценки.

Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций подтверждается репрезентативной теоретической и эмпирической базой, корректным применением методов научного исследования, апробацией результатов на 17 международных и всероссийских конференциях, а также их внедрением в практическую деятельность шести предприятий, что подтверждено соответствующими справками.

Основные научные результаты диссертации опубликованы в 32 научных работах, из которых 11 — в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК при Минобрнауки России, а также в одной монографии. Автореферат диссертации полностью отражает ее содержание и основные положения.

Диссертационное исследование соответствует требованиям пунктов 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям.

Содержание диссертации соответствует паспорту научной специальности 5.2.6 — Менеджмент, а именно пункту 6, касающемуся методов и критериев оценки эффективности систем управления и управления по результатам, а также пункту 10, посвященному проектированию систем управления организациями, методологии построения и оптимизации бизнес-процессов,

сетевым моделям организации и информационно-аналитическому обеспечению управления организациями.

Соискатель Саматова Анжела Ихтиёровна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по научной специальности 5.2.6. — Менеджмент.

Официальный оппонент, доктор экономических наук (по специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности)), профессор, профессор Высшей инженерно-экономической школы ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»



Зайцев Андрей Александрович

Дата: 28.04.2026

e-mail: andrey_z7@mail.ru

тел.: +7 (911) 248-59-67

Подпись оппонента Зайцева Андрея Александровича заверяю:



Наименование организации: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» (ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Адрес: 195251, город Санкт-Петербург, Политехническая ул, д. 29 литера Б,
e-mail: office@spbstu.ru
тел.: +7 (812) 775-05-30