

В Диссертационный совет ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте
Российской Федерации»
119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета
Российской академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
на диссертацию Комарова Глеба Андреевича
«Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами
операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства»,
представленную на соискание учёной степени кандидата экономических наук
по специальности 5.2.6. Менеджмент

Диссертация Комарова Глеба Андреевича посвящена **актуальной теме**, направленной на решение научной проблемы, связанной с поиском новых подходов к повышению эффективности операционной деятельности современных компаний. В основе конвергентного подхода, разработанного автором, лежит управление бизнес-процессами. И это не случайно, так как процессная модель управления признается научным сообществом как базис современного менеджмента. Однако в условиях высокой конкуренции особо остро встает вопрос адаптации корпоративной модели бизнес-процессов к быстро меняющейся внешней среде. На решение именно этой задачи направлена разработанная автором система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Результаты, полученные Комаровым Г. А. в ходе диссертационного исследования, научно обоснованы и **обладают признаками новизны**. Среди наиболее значимых положений, выносимых на защиту, можно отнести следующие:

1. Разработана авторская классификация бизнес-процессов операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Классификация носит индустриальный характер и учитывает специфику деятельности предприятий, отражая взаимосвязь бизнес-процессов с операционными метриками в управленческой отчетности.

2. Предложен и научно обоснован конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности, основанный на синтезе трех областей знаний, включая процессный подход к управлению, индустриальную модель маркетинг-микс 8Р, а также управление на основе статистик. Такой вид конвергентного управления позволяет оперативно выявлять возникшие поломки бизнес-процессов операционной деятельности, а также принимать объективные решения по их оптимизации и реинжинирингу.

3. Разработана, основанная на авторском подходе, цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами, которая направлена на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Описан методологический аппарат, а также механизм создания и эксплуатации системы. Разработана комплексная методика, описывающая последовательность действий, а также перечень используемых методов и инструментов, необходимых для конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

4. Создана цифровая информационная платформа, обеспечивающая автоматизацию бизнес-процессов конвергентного управления. Описана архитектура, ключевые элементы, принципы использования, а также представлены примеры демонстрации и анализа обработанных данных во фронтенде цифровой информационной платформы.

5. Разработана методика внедрения цифровой системы конвергентного управления в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. На основании проектного составлен типовой проект, включающий в себя базовые структурные элементы, необходимые для эффективного внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами. Предложен авторский метод оценки результативности внедрения системы в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

Достоверность результатов, полученных в ходе диссертационного исследования, подтверждается:

- репрезентативной доказательной базой, основанной на фундаментальных и современных теоретико-методологических научных положениях;
- релевантными данными по результатам комплексных исследований на базе Федерации отельеров и рестораторов России;
- эмпирическими данными по внедрению авторских разработок в практическую деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

Несмотря на общую положительную оценку диссертационной работы, следует отметить несколько моментов дискуссионного характера:

1. В разработанном автором типовом проекте внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства представлен подробный качественный анализ рисков. Составлены карты управления типовыми рисками, определены стратегии и мероприятия реагирования на них. Однако автор не объяснил, почему в данном проекте нет необходимости в количественном анализе рисков, а также с чем это связано. Было бы не лишним указать, при каких условиях может понадобиться количественный анализ рисков проекта и какие инструменты целесообразно использовать в этом случае.

2. В диссертации представлен разработанный автором метод оценки результативности цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами (далее ЦСКУ), позволяющий обосновать экономическую целесообразность ее использования в практической деятельности предприятий индустрии гостеприимства. На основании авторского метода осуществлены и подробно описаны экономические расчеты по внедрению всех модулей системы в деятельность международного ресторанного холдинга (Приложение Е). В рекомендация по практическому использованию ЦСКУ представлены три варианта функционального наполнения системы в зависимости от стартовых условий ее внедрения, а именно размеров и доходов предприятия индустрии гостеприимства (Приложение Ж). Однако при описании метода оценки

экономической результативности системы не отмечено, является ли этот метод универсальным для всех вариантов ее наполнения. Возможно, имеют место какие-то особенности его использования и в чем они заключаются. Было бы полезно указать эту информацию для потенциальных пользователей данной системы, что позволит повысить ее практическую значимость.

Вывод: Диссертация Комарова Глеба Андреевича «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, имеющей важное значение для развития экономической науки и практики, что соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842 и Порядка присуждения ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, утвержденного приказом ректора ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в редакции приказа от 28 февраля 2024 года № 02-0355), а Комаров Глеб Андреевич заслуживает присуждения ему ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. Менеджмент.

Член диссертационного совета РАНХиГС,
доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры гостиничного и
туристического менеджмента,
ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет имени Г. В. Плеханова»



М. А. Морозов

« 21 » 03 2025 г

115054, г. Москва, Стремянный переулок, д. 36
тел. (967) 272 41 27
morozov.ma@rea.ru



ПОДПИСЬ Морозова М. А.
Специалист по работе с персоналом Мещеряков
В. А. Мещеряков 21.03.2025 г.