

УТВЕРЖДАЮ:

ПРОРЕКТОР

ФГБОУ ВО «Российская академия народного
хозяйства и государственной службы при Президенте
Российской Федерации

Марголин А.М.

» 2024 года



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации»**

Диссертация Комарова Глеба Андреевича на тему «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» выполнена на кафедре менеджмента в индустрии гостеприимства факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Диссертация подготовлена Комаровым Глебом Андреевичем, 1997 года рождения, в процессе обучения в аспирантуре ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

С 2021г. и по настоящий момент Комаров Г.А. является специалистом учебно-проектной лаборатории факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС (трудовой договор № 1590 от 29.09.2021г.). В рамках своих профессиональных обязанностей Комаров Г.А. участвует в учебно-исследовательских проектах, учебно-производственной практике, а также профессиональных мастерских для студентов факультета гостеприимства. Кроме того, Комаров Г.А. проводит занятия по различным дисциплинам, включая моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN, информационные технологии в профессиональной деятельности, инструменты статистического анализа в менеджменте, современные презентационные технологии. В период с октября 2023г. по июнь 2024г. являлся куратором ряда успешно реализованных проектов по оптимизации бизнес-процессов операционной деятельности гостинично-жилого комплекса РАНХиГС. Результаты проектов были представлены Ректору РАНХиГС Комиссарову А.Г. и проректору по инфраструктуре Мякоте В.В. Комаров Г.А. выступил с

докладом об использовании результатов его диссертационного исследования, о чем было подробно изложено в ряде публикаций аспирантуры РАНХиГС.

Научным руководителем диссертации является Гончарова Ирина Викторовна, заведующий кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС, к.э.н., доцент.

По итогам обсуждения диссертации Комарова Г.А. на тему «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» принято следующее заключение:

Диссертационное исследование, выполненное Комаровым Г.А. является научно-квалифицированной работой, содержащей оригинальный научный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанный на конвергенции процессного подхода, индустриальной модели маркетинг-микс 8Р, а также управления на основе статистик.

Актуальность темы исследования. Диссертация Комарова Г.А. направлена на решение актуальной народно-хозяйственной задачи – повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Развитие индустрии туризма и гостеприимства и увеличение ее вклада в ВВП страны является одним из стратегических приоритетов ряда Национальных проектов Российской Федерации. В этой связи особенно остро встает вопрос поиска новых подходов к управлению, основанных на современных тенденциях развития менеджмента, одной из которых является конвергенция различных областей научных знаний и технологий.

Целью диссертационного исследования является формирование цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, направленной на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Задачи, направленные на достижение поставленной цели диссертационного исследования, состоят в следующем:

- Систематизировать современные научные подходы к пониманию структуры и ключевых составляющих индустрии гостеприимства, а также проанализировать практику управления бизнес-процессами в данной сфере.
- Предложить концептуальный научный подход к формированию цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, а также обосновать ключевые преимущества и целесообразность его использования.
- Разработать методологический аппарат цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в индустрии гостеприимства.

- Создать организационно-методический механизм функционирования цифровой система конвергентного управления бизнес-процессами.
- Разработать цифровую информационную платформу конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности на языке программирования R.
- Создать алгоритм внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, а также методику оценки эффективности ее использования в операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Разработанная Комаровым Г.А. цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами направлена на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства и обеспечение их устойчивого экономического развития в долгосрочной перспективе.

Диссертационное исследование по своей актуальности, полученным научным результатам, их новизне, теоретической и практической значимости соответствует научной специальности 5.2.6. «Менеджмент» и соответствует следующим направлениям научных исследований паспорта специальностей ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации: п.10 – «Проектирование систем управления организациями», п.20 – «Маркетинговые технологии в управлении компанией», п. 26 – «Управление организацией в контексте цифровой трансформации».

Положения, выносимые на защиту и имеющие научную новизну:

- Разработан и научно обоснован конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В его основе лежит конвергенция, при которой различные подходы к управлению объединяются и создают новое целое - конвергентное управление бизнес-процессами с сохраненными свойствами и качествами исходных составляющих и приобретением новых, возникших в процессе их интеграции. Авторский конвергентный подход основан на интеграции трех областей научных знаний, включая процессный подход к управлению, индустриальную модель маркетинг-микс и управление на основе статистик (метрик). Разработанный механизм конвергенции демонстрирует логику взаимодействия и взаимовлияния всех компонентов триады в ходе управления бизнес-процессами, направленных на оптимизацию операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства (п.10 и п.20 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

- Разработана концепция формирования цифровой системы конвергентного управления (далее ЦСКУ) бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, которая отражена в разработанных автором логико-структурной, функциональной и операционной моделях системы. Логико-структурная

модель включает в себя десять базовых элементов, позволяющих наглядно представить ключевые этапы жизненного цикла цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами. Функциональная модель позиционирует ЦСКУ как сложную систему, состоящую из трех взаимозависимых и равнозначных подсистем, каждая из которых несет определенную нагрузку, включая социальную, организационную и технологическую направленность. Операционная модель представляет ЦСКУ как открытую социально-экономическую систему, преобразующую информационные ресурсы в оптимизированные бизнес-процессы операционной деятельности (п.10, п.20 и п.26 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

- Разработана методология создания и эксплуатации цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, представляющая собой комплекс научных положений, раскрывающих сущность, понятийный аппарат, особенности и принципы ее функционирования. В качестве основных методологических положений, научно обосновывающих архитектуру ЦСКУ, выступает: логико-структурная схема, описывающая цель, предмет, объект и субъект управления системы; маппинг операционных метрик по элементам индустриальной модели маркетинг-микс 8Р; маппинг операционных метрик и бизнес-процессов операционной деятельности; классификация и карта разрывов бизнес-процессов; репозиторий операционных метрик и бизнес-процессов операционной деятельности (п.10, п.20 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

- Создан организационно-методический механизм, обеспечивающий функционирование и практическое применение ЦСКУ бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Организационная составляющая механизма представлена четырехуровневой структурой гибридной модели конвергентного управления бизнес-процессами в разрезе функциональной, организационной, поведенческой и информационной проекций. Все бизнес-процессы модели построены на принципах интеграции методологий BPMN 2.0 и SIPOC. Методическую составляющую механизма представляет инструментарий конвергентного управления бизнес-процессами, позволяющий осуществлять: анализ операционных метрик, операционный аудит и оценку показателей бизнес-процессов, идентификацию категорий разрывов бизнес-процессов, принятие управленческих решений по оптимизации бизнес-процессов, а также статистическую обработку данных для прогнозирования качества бизнес-процессов (п.20 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

- Разработана цифровая информационная платформа (далее ЦИП), обеспечивающая автоматическое исполнение определенных операций по конвергентному

управлению бизнес-процессами, включая хранение и обработку данных, проведение математических расчетов, визуализацию полученных количественных показателей, а также составление прогнозов, необходимых для принятия решений по оптимизации операционной деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Каждый модуль разработанной методики конвергентного управления бизнес-процессами предусматривает проведение автоматического анализа и моделирования выборки исходных данных с использованием набора определенных скриптов языка программирования R. Элементы вывода данных, полученных в результате моделирования, отображаются на дашборде, размещенном во фронтенде ЦИП в виде графиков, таблиц или текста. (п.26 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

- Разработана методика на основе проектного подхода, обеспечивающая эффективное внедрение ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Разработан метод оценки результативности внедрения ЦСКУ, основанный на определении степени влияния системы на достижение стратегических целей предприятия индустрии гостеприимства посредством расчета финансовых и нефинансовых показателей, характеризующих экономическую и операционную эффективность. (п.20 паспорта научной специальности 5.2.6. «Менеджмент»).

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что представленные в нем методологические и методические разработки позволят повысить эффективность операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, а также могут быть использованы:

- На предприятиях индустрии гостеприимства для управления корпоративной моделью бизнес-процессов, направленной на повышение эффективности операционной деятельности и устойчивого экономического развития.

- Управляющими компаниями и операторами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса при оказании услуг по оптимизации операционной деятельности предприятий, основанных на использовании современных разработок в области управления бизнес-процессами.

- В высших учебных заведениях для оптимизации управления кампусами и повышения качества предоставляемых услуг по проживанию и питанию различным категориям клиентов.

Перечень авторских публикаций Комарова Г.А. состоит из семи научных работ по результатам диссертационного исследования, общий объем опубликованных материалов составил 4,74 п.л. (авторский вклад – 3,43 п.л.).

Статьи Комарова Г.А. в научных рецензируемых изданиях, утвержденных

перечнем ВАК России, а также рекомендованных Ученым советом РАНХиГС при Президенте Российской Федерации:

- Гончарова, И. В. Интегральный подход к управлению бизнес-процессами предприятий индустрии гостеприимства на основе маркетинговой аналитики / И. В. Гончарова, Г. А. Комаров // Маркетинг в России и за рубежом. – 2024. – № 2. – С. 47-56. (общий объем – 0,69 п.л., авторский вклад – 0,55 п.л.).
- Галынин, С. В. Оценка системы управления бизнес-процессами операционной деятельности в индустрии гостеприимства / С. В. Галынин, Г. А. Комаров // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – Т. 1, № 7(148). – С. 6-19. (общий объем – 0,85 п.л., авторский вклад – 0,65 п.л.).
- Комарова, А. В. Международная торговля услугами по оценке гостиничных проектов / А. В. Комарова, С. В. Галынин, Г. А. Комаров // Российский внешнеэкономический вестник. – 2023. – № 2. – С. 113-124. (общий объем – 0,81 п.л., авторский вклад – 0,38 п.л.).
- Комаров, Г. А. Современные подходы к обучению персонала в международной индустрии гостеприимства / Г. А. Комаров // Российский внешнеэкономический вестник. – 2022. – № 6. – С. 99-108. (общий объем – 0,71 п.л., авторский вклад – 0,71 п.л.).

Статьи Комарова Г.А в сборниках по материалам участия в международных научно-практических конференциях, индексируемых в РИНЦ:

- Комаров, Г. А. Маркетинговая аналитика: фактор оптимизации операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства / Г. А. Комаров // Общественные науки в проекции развития современного социума (экономические науки) : Сборник статей по материалам VI Международного молодёжного научного форума, Москва, 19 апреля 2023 года. – Москва: Образовательное учреждение профсоюзов высшего образования "Академия труда и социальных отношений", 2023. – С. 189-194. (общий объем – 0,48 п.л., авторский вклад – 0,48 п.л.).
- Комаров, Г. А. Цифровой бизнес-симулятор: инструмент формирования профессиональных компетенций сотрудников индустрии гостеприимства / Г. А. Комаров // Международный бизнес: время вызовов и возможностей: Сборник материалов Международной научно-практической конференции, Москва, 08 декабря 2023 года / Под общей редакцией Т.В. Ахмадулиной, А.В. Бадулиной, А.Н. Захарова и др. Том 2 Выпуск 97. – Москва: ВАВТ Минэкономразвития России, 2024. – С. 61-66. (общий объем – 0,31 п.л., авторский вклад – 0,15 п.л.).

- Комаров, Г. А. Цифровая трансформация корпоративного обучения: мировой контекст и российский опыт / Г. А. Комаров // Проблемы управления внешнеэкономической деятельностью в цифровой экономике : Сборник научных статей Всероссийской научной конференции студентов и аспирантов, Москва, 01 декабря 2021 года / Под общей редакцией В.И. Королева, Е.А. Синельниковой, М.В. Зинцовой, С.М. Балакиревой, Н.В. Виттенбек. Том Выпуск 81. – Москва: ВАВТ Минэкономразвития России, 2022. – С. 473-479. (общий объем – 0,41 п.л., авторский вклад – 0,41 п.л.).

- Комаров, Г. А. Проектный менеджмент в системе внешнеэкономической деятельности компании / Г. А. Комаров, А. В. Комарова, Л. Н. Замула // Современные проблемы управления внешнеэкономической деятельностью : Сборник статей II Международной научной конференции студентов и аспирантов, Москва, 16 мая 2019 года / Всероссийская академия внешней торговли Минэкономразвития России. Том Выпуск 71. – Москва: ВАВТ Минэкономразвития России, 2020. – С. 44-50. (общий объем – 0,39 п.л., авторский вклад – 0,1 п.л.).

Апробация результатов исследования была проведена Комаровым Г.А. в рамках:

- Международных и Всесоюзных научно-практических конференций, проводимых ФГБОУ ВО "Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации», ОУП ВО «Академии труда и социальных отношений», ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» проводимых в период с 2021 по 2024 годы. Участие в пяти конференциях с научными докладами подтверждено соответствующими сертификатами.

- Выполнения научно-практических проектов на базе учебно-проектной лаборатории гостиничного и ресторанного бизнеса факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС при Президенте РФ.

- Реализации учебного процесса по программам бакалавриата факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС при Президенте РФ.

Результаты исследования Комарова Г.А. внедрены в:

- Единой дирекции развития общежитий и гостинично-жилого комплекса РАНХиГС при Президенте РФ в ходе реализации исследовательских проектов по оптимизации бизнес-процессов операционной деятельности.

- Федерации рестораторов и отельеров России в процессе выполнения научно-исследовательских работ по теме диссертации.

- Международном ресторанном холдинге «Кофемания» при реализации проекта внедрения ЦСКУ в операционную деятельность 38 предприятий общественного питания, входящих в его состав.

На основании вышеизложенного, диссертация на тему «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» соискателя ученой степени Комарова Глеба Андреевича рекомендуется к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. «Менеджмент».

Заключение принято на заседании членов кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства. На заседании присутствовал 21 человек: «за» – 21 человек, «против» – 0 человек. Протокол №2 от 19.09.2024г.

Заведующий кафедрой
менеджмента в индустрии гостеприимства,
к.э.н., доцент

И.В. Гончарова

Заместитель директора
Института управления

Н.В. Демидова