

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

ОТЗЫВ

официального оппонента
по диссертации Комарова Глеба Андреевича
«Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами
операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства»,
представленной на соискание учёной степени кандидата экономических наук
по специальности 5.2.6. Менеджмент, выполненной в Институте управления
ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации»

Актуальность темы исследования. Одной из ключевых тенденций в современном менеджменте является отход от классических школ и поиск новых подходов к управлению. В условиях высокой турбулентности внешней среды компаниям необходимо использовать новые методы управления и принятия решений, позволяющих быстро адаптироваться к возникающим изменениям. Одним из таких подходов является конвергентное управление, основанное на сочетании различных методов, технологий и инструментов. Именно гибридная модель, лежащая в основе конвергентного управления, позволяет использовать лучшие свойства каждой ее составляющей. Однако виды конвергентных подходов к управлению могут быть разными и зависят от задач, на решение которых они направлены. Разработанный автором конвергентный подход к управлению бизнес-процессами направлен на оптимизацию операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Эта научная задача приобретает важное хозяйственное значение в условиях, когда экономический рост индустрии гостеприимства и туризма является одним из стратегических приоритетов развития Российской Федерации на период до 2030 г. Именно этим обусловлена **актуальность**

темы и высокая практическая значимость результатов диссертационного исследования Комарова Г. А.

Степень обоснованности научных положений, выводов, рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании.

В качестве теоретико-методологической основы исследования использовались классические и современные научные положения в области экономики, менеджмента, маркетинга российских и зарубежных ученых. Автором использован широкий перечень валидных методов исследования, среди которых следует отметить:

- метод экспертных оценок с расчетом с расчётом коэффициента конкордации Кендалла;
- инструменты финансово-экономических оценок;
- качественные и количественные методы анализа;
- методы статистического анализа и прогнозирования.

Это позволило получить репрезентативные данные, подтверждающие научную обоснованность научных положений, представленных в диссертационном исследовании.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций заключается в развитии теоретико-методологических основ процессного подхода к менеджменту и создании цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, направленной на повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Результаты диссертационного исследования, представленные Комаровым Г. А., соответствуют необходимому квалификационному уровню и обладают признаками научной новизны. Среди наиболее значимых научных положений, выносимых на защиту следует отметить следующие:

1. Предложен современный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанный на конвергенции процессного подхода, индустриальной модели

маркетинг-микс 8Р и управления на основе статистик. Автор разработал логико-структурную, функциональную и организационную модели, позволяющие всесторонне описать теоретико-методологическую основу предложенного им конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

2. Создана цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности (далее ЦСКУ) предприятий индустрии гостеприимства. Представлен методологический аппарат, разработана архитектура и организационно-методический механизм создания и функционирования ЦСКУ. Системно и последовательно описана методика конвергентного управления бизнес-процессами, включающая в себя широкий спектр методов и инструментов, разработанных автором.

3. Разработана цифровая информационная панель, направленная на автоматизацию процессов конвергентного управления операционной деятельностью предприятий индустрии гостеприимства. Для создания панели автор использовал метод кодирования с использованием современного языка программирования R. В диссертации представлены принципы работы и результаты использования панели в виде соответствующих данных на каждом этапе конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

4. Разработана методика, направленная на обеспечение эффективного внедрения ЦСКУ в деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Используя проектный подход, автор составил типовой проект внедрения ЦСКУ, включающий в себя инструменты планирования, идентификации и управления рисками, бюджетирования и оценки эффективности практического использования системы.

Следует особо отметить, что в диссертации представлены и детально описаны результаты комплексного внедрения, а также оценка эффективности использования ЦСКУ в операционной деятельности предприятий индустрии

гостеприимства. Это позволило автору представить эмпирическую базу, подтверждающую практическую значимость результатов исследования.

Несмотря на общее положительное впечатление от диссертационной работы, следует отметить ряд **не имеющих принципиального характера замечаний**, на которые следует обратить внимание соискателя:

1. Разработана организационно-функциональная структура процессного офиса (рис.27, стр. 88), предложен штат сотрудников, а также определены основные функциональные обязанности каждого из них (табл.3, стр.89). Однако на практике не всегда существует возможность создания отдельного структурного подразделения. В этом случае было бы полезно разработать практические рекомендации по вопросу распределения функций по конвергентному управлению бизнес-процессами операционной деятельности между сотрудниками существующих структурных подразделений предприятия индустрии гостеприимства.

2. Составлена карта управления рисками человеческого фактора проекта внедрения ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства (табл. 24, стр.181). Одним из наиболее вероятных рисков этой категории является отсутствие мотивации сотрудников, что и отмечено в карте. Вполне логично, что в качестве мероприятий реагирования на данный риск предложена разработка мотивационного пакета для функциональных специалистов проекта. Однако автор не указал какие именно инструменты мотивации могут быть наиболее эффективными в данной случае. Это было бы полезной информацией для предприятий индустрии гостеприимства, которые будут внедрять ЦСКУ в операционную деятельность.

3. Автор составил структурную декомпозицию задач этапа «Запуск ЦСКУ» (табл. 21, стр.173), где одной из них является обучение персонала по использованию цифровой информационной платформы, которая направлена на автоматизацию конвергентного управления бизнес-процессами. Во многом, от компетенций сотрудников в этой области зависит эффективность

использования системы в целом. В этой связи представляется целесообразным предложить набор типовых оценочных средств, позволяющих получить объективную информацию о результатах обучения сотрудников.

Заключение: 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 г. № 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.

Официальный оппонент,
кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента и маркетинга
ФГБУ ВО "Всероссийская академия
внешней торговли Министерства
экономического развития
Российской Федерации"

Н.В. Виттенбек

«17» марта 2025 г.

119285, г. Москва, Воробьевское ш. д. 6А
тел. (916) 912 74 82
vitte@mail.ru

