

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

Современным компаниям различной функциональной направленности необходимы новые подходы к управлению, обеспечивающие их устойчивое экономическое развитие в условиях динамично меняющейся внешней среды и высокой конкуренции. Одним из таких подходов является конвергентное управление, которое позиционируется научным сообществом как новый этап развития менеджмента, максимально адаптированный к условиям функционирования современных компаний. Феномен конвергентности заключается в том, что интегрируются различные области знаний, технологии и методы, в результате сочетания которых получают качественно новые подходы к управлению, обладающие иными свойствами и характеристиками.

На решение именно такой научной проблемы направленно диссертационное исследование Комарова Глеба Андреевича, обладающее **высокой степенью актуальности и практической значимости**. Предложенный автором конвергентный подход к управлению бизнес-процессами основан на интеграции трех составляющих, использование которого позволяет повысить эффективность операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Научные результаты, полученные Комаровым Г. А. в ходе диссертационного исследования, **обладают признаками научной новизны**. К числу наиболее значимых положений, выносимых на защиту и обладающих признаками научной новизны можно перечислить следующие:

1. Предложен и научно обоснован конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанный на синтезе процессного подхода к управлению, индустриальной модели маркетинг-микс 8Р и управления на основе статистик. Разработаны функциональная, логико-структурная и операционная модели, позволяющие дать комплексное представление о структурных компонентах и принципах формирования данного научного подхода.

2. Создана цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Разработана архитектура, теоретико-методологический аппарат и организационно-методический механизм, отражающие принципы формирования, логику построения и функционирования системы. Разработана методика конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности, детально описывающая последовательность выполнения операций и используемых методов.

3. Разработана цифровая информационная платформа, основанная на использовании языка программирования R. Описаны все элементы, ключевые преимущества и функции платформы, направленные на автоматическое исполнение ряда операций конвергентного управления бизнес-процессами. Создана модель цифрового процесса конвергентного управления, составленная в нотации BPMN.

4. Разработана методика внедрения и оценки эффективности использования цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Результаты апробация методики на примере деятельности предприятий индустрии гостеприимства подробно описаны и представлены в

приложениях к диссертации. Проанализированы основные этапы жизненного цикла проекта по внедрению системы, а также представлены все необходимые экономические расчеты, подтверждающие эффективность использования авторской методики.

Вместе с тем, следует отметить ряд замечаний, не оказывающих существенного влияния на общую положительную оценку диссертационной работы:

1. Разработанная автором методика конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства имеет высокую степень инструментальности, под которой понимается детальное описание каждого ее модуля (включая используемые методы и инструменты, формулы расчета, шаблоны и сводные таблицы, матрицы критериев и классификаторов и т.п.). Существенное место в авторской методике занимают методы статистического анализа, используемые для обработки и интерпретации полученных данных по операционной деятельности предприятия. Для облегчения практического использования довольно сложных статистических методов на практике они автоматизированы посредством цифровой информационной платформы, разработанной автором. Однако при описании общих характеристик системы, в работе не указаны специфические особенности, которые следует учесть при ее практическом использовании. В частности, для использования данной методики от сотрудников требуются хорошие знания статистических методов. В противном случае анализ полученных автоматическим путем данных может занять много времени, а их неправильная интерпретация снизить эффективность использования системы конвергентного управления бизнес-процессами.

2. В работе используются современные цифровые методы моделирования для описания бизнес-процессов конвергентного управления. Построена гибридная модель бизнес-процессов конвергентного управления, что позволило графически описать порядок выполнения работ, отразить определенные семантические элементы и их синтаксические взаимосвязи. Авторский подход основан на комбинации методологий BPMN 2.0 и SIPOC,

что, несомненно, обеспечивает более детальное моделирование бизнес-процессов. Однако в работе не отражено, какие именно элементы двух подходов к моделированию бизнес-процессов используются, а также ключевые преимущества их сочетания на практике.

**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 управления качеством  
Института управления  
ФГБОУ ВО «Российская академия  
народного хозяйства и  
государственной службы  
при Президенте Российской Федерации»



Н.В. Лясников

«17» марта 2025 г.

119571, г. Москва, проспект Вернадского, 82  
Тел. (926) 520 08 87  
acadra@yandex.ru

