

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА

на базе РАНХиГС при Президенте Российской Федерации
(созданного приказом ректора РАНХиГС от 10 марта 2025 г. № 01–02824)

по защите диссертации Комарова Глеба Андреевича на тему
«Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами
операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства»,
представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук
по специальности 5.2.6 – «Менеджмент»

Диссертация Комарова Глеба Андреевича на соискание ученой степени кандидата экономических наук «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» выполнена на кафедре менеджмента в индустрии гостеприимства федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Диссертация принята к защите на основании приказа ректора ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 10 марта 2025 г. № 01–02824.

Соискатель – Комаров Глеб Андреевич, 1997 года рождения:

– в 2018 г. окончил бакалавриат в ФГБОУ ВО «Всероссийская академия внешней торговли Минэкономразвития России» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»;

– в 2020 г. окончил магистратуру ФГБОУ ВО «Всероссийская академия внешней торговли Минэкономразвития России» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»;

– с 2023 г. по н. в. обучается на 3-м курсе очной аспирантуры по программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» по направлению подготовки «Экономика»;

– с 2021 г. по н. в. Комаров Г. А. является специалистом учебно-проектной лаборатории факультета гостеприимства и индустрии спорта Института

управления РАНХиГС. В рамках своих профессиональных обязанностей Комаров Г. А. участвует в учебно-исследовательских и консалтинговых проектах лаборатории. Это позволило ему апробировать свои научные разработки на практике, о чем свидетельствуют справки о внедрении.

Кроме того, Комаров Г. А. осуществляет преподавательскую деятельность и проводит занятия для студентов бакалавриата и магистратуры по таким дисциплинам, как «Цифровое моделирование бизнес-процессов», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Инструменты статистического анализа в менеджменте».

Научный руководитель – Гончарова Ирина Викторовна, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

На диссертацию Комарова Глеба Андреевича дали положительные отзывы официальные оппоненты:

Горохова Анна Евгеньевна, официальный оппонент, д.э.н., доцент, профессор кафедры брендинга и визуальных коммуникаций ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: необходимости описания взаимосвязей ЦСКУ с различными элементами корпоративной системы автоматизации и интерфейсов гостиничного предприятия, что упростит понимание характера ее взаимодействия с ними; целесообразности указания типовых рисков, которые могут возникнуть в случае необходимости дополнения репозитория бизнес-процессов при внедрении ЦСКУ в деятельность конкретного предприятия; дополнения к разработанной схеме маппинга элементов индустриальной модели маркетинг-микс 8Р, бизнес-процессов и операционных метрик пояснения данного механизма взаимосвязи на конкретном примере.

Данные замечания следует рассматривать как рекомендации для учёта в последующих исследованиях по данной проблематике. На общее положительное мнение оппонента об актуальности и новизне представленных диссертантом результатов исследования данные замечания не влияют.

Виттенбек Наталья Владимировна, официальный оппонент, к.пс.н., доцент, доцент кафедры менеджмента и маркетинга ФГБОУ ВО «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: целесообразности предоставления практических рекомендаций по распределению функций конвергентного управления бизнес-процессами между сотрудниками предприятия в случае невозможности создания

соответствующего структурного подразделения; полезности указания инструментов стимулирования сотрудников в случае возникновения риска снижения их мотивации в ходе реализации проекта внедрения ЦСКУ в деятельность конкретного предприятия; уместности предложения набора типовых оценочных средств, позволяющих оперативно получить объективную информацию о результатах обучения сотрудников по использованию цифровой информационной платформа.

Указанные замечания не влияют на общую положительную оценку работы и не подвергают сомнению новизну полученных диссертантом результатов. Они могут рассматриваться в качестве рекомендаций для учета в последующих исследованиях по данной проблематике.

На диссертацию поступили положительные отзывы Председателя и членов диссертационного совета:

Серебренников Сергей Сергеевич, председатель диссертационного совета, д.э.н., профессор, декан факультета менеджмента и инноватики Института управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: целесообразности в дополнение к представленной структуре и механизму интеграционной природы индустрии гостеприимства формулировки ее определения в авторской интерпретации; возможности практического использования альтернативных (менее функциональных, но доступных) программных продуктов для разработки цифровой информационной платформы.

Отмеченные замечания не влияют на общую положительную оценку работы, а также не подвергают сомнению новизну и практическую значимость полученных автором результатов.

Лясников Николай Васильевич, д.э.н., профессор, профессор кафедры управления качеством ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: практической целесообразности указания специфических особенностей, которые следует учесть при внедрении ЦСКУ в деятельность конкретного предприятия (например, повышение компетенций сотрудников в области статистического анализа); целесообразности предоставления дополнительных разъяснений в части ключевых преимуществ использования гибридного подхода к цифровому моделированию бизнес-процессов, основанного на сочетании методологий BPMN2.0. и SIPOC.

Отмеченные замечания не влияют на общую положительную оценку работы, новизна и актуальность полученных диссертантом результатов не вызывает вопросов.

Новичков Николай Владимирович, д.э.н., профессор, профессор кафедры теории и систем отраслевого управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: более широко раскрытия потенциала результатов диссертационного исследования для решения задач, имеющих важное хозяйственное значение; возможности использования разработанной автором методики оценки результативности внедрения ЦСКУ для предприятий индустрии гостеприимства, находящихся в государственной собственности или носящих ведомственный характер.

Данные замечания не меняют общей положительной оценки диссертационной работы, носят рекомендательный характер и могут быть приняты автором во внимание при проведении дальнейших исследований.

Секерин Владимир Дмитриевич, д.э.н., профессор, заведующий кафедрой брендинга и визуальных коммуникаций ФГАОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: представления дополнительных данных по применению индустриальной модели маркетинг-микс 8Р в деятельности предприятий индустрии гостеприимства, что позволило бы усилить доказательную базу целесообразности ее практического использования; необходимости изложить функциональное назначение внешних информационных систем, применяемых для эффективной деятельности цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Данные замечания не снижают теоретическую и практическую ценность работы и могут быть рассмотрены в качестве рекомендаций для последующих исследований диссертанта.

Морозов Михаил Анатольевич, д.э.н., профессор, профессор кафедры гостиничного и туристического менеджмента ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова».

Отзыв положительный, содержит замечания относительно: обоснования целесообразности проведения количественного анализа рисков проекта внедрения ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства, условий возникновения такой потребности и выбора инструментов в этом случае; возможности использования предложенного метода оценки результативности ЦСКУ для различных вариантов функционального наполнения системы, что имеет существенное практическое значение для потенциальных пользователей.

Данные замечания не оказывают влияния на убежденность в общей положительной оценке работы и обоснованности основных теоретических и практических результатов проведенного исследования.

Во всех отзывах отмечено, что диссертационная работа Комарова Г. А. выполнена самостоятельно, характеризуется актуальностью, научной новизной, научно-теоретической, научно-методологической и научно-практической значимостью. При указании недостатков авторами отзывов отмечается, что имеющиеся замечания и рекомендации не снижают значимости диссертационного исследования в целом, научной ценности полученных результатов и положений, выносимых на защиту.

За период проведения исследования по теме диссертации автором было опубликовано 8 научных работ, в том числе 4 статьи в журналах, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации.

Перечень публикаций автора:

Статьи в изданиях, входящих в «Перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций, установленный ВАК при Минобрнауки России»:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Комаров, Г. А. Современные подходы к обучению персонала в международной индустрии гостеприимства / Г. А. Комаров // Российский внешнеэкономический вестник. – 2022. – № 6. – С. 99-108.

Иные работы автора:

- 5) 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.
- 6) 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.

- 7) 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.
- 8) 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.

Публикации полностью соответствуют теме диссертационного исследования, отражают результаты и раскрывают его основные положения.

На основании рассмотрения и обсуждения итогов диссертационного исследования, выполненного соискателем, диссертационный совет установил следующее:

1. Научная новизна теоретических положений, выводов и рекомендаций, содержащихся в диссертационном исследовании Комарова Глеба Андреевича, заключается в достижении следующих результатов:

1. Выявлена и представлена в виде диаграммы Эйлера Венна интеграционная природа индустрии гостеприимства, где отражен механизм ее взаимосвязи с индустрией туризма. Он объясняет комплексность этих видов деятельности, одним из ключевых компонентов которых являются сервисные услуги, относящиеся к гостеприимству. На основании данных методологических положений составлена структура индустрии гостеприимства, состоящая из пяти элементов, каждому из которых соответствует определенный вид деятельности в соответствии с классификацией ОКВЭД. Составлена авторская классификация бизнес-процессов операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанная на структуризации группы процессов по центрам прибыли и центрам затрат. Данная классификация учитывает отраслевую специфику предприятий индустрии гостеприимства и отражает взаимосвязь бизнес-процессов с операционными метриками в управленческой отчетности.

2. Предложен и обоснован научный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанный на конвергенции трех областей 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.

3. Разработана цифровая система конвергентного управления (далее ЦСКУ) бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, концепция которой отражена в разработанных автором логико-структурной, функциональной и операционной моделях системы. Логико-структурная модель включает в себя базовые элементы, позволяющие 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.

4. Разработана методология и организационно-методический механизм цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, отражающие принципы ее создания и практического использования в операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Методология ЦСКУ представляет собой комплекс научных положений, раскрывающих сущность, понятийный аппарат, базовые элементы, особенности и принципы функционирования системы. Организационно-методический механизм является одной из подсистем ЦСКУ и обеспечивает ее инструментальность. Организационная составляющая механизма представлена четырехуровневой структурой гибридной модели конвергентного управления бизнес-процессами в разрезе функциональной, организационной, поведенческой и информационной проекций. Методическую составляющую механизма представляет набор методов и инструментов, позволяющих в логической последовательности осуществить все этапы конвергентного управления бизнес-процессами и принять объективное решение об их оптимизации или реинжинирингу.

5. С использованием языка программирования R создана 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.

6. Разработана методика внедрения ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Она основана на проектном подходе и включает основные структурные элементы паспорта типового проекта. Это позволило создать готовые решения по внедрению ЦСКУ в деятельность различных предприятий индустрии гостеприимства, что существенно сокращает время и затраты на реализацию проекта. Предложен метод оценки результативности внедрения ЦСКУ, основанный на определении степени влияния системы на достижение стратегических целей предприятия индустрии гостеприимства в восьми перспективах, определяющих стратегию его развития в соответствии с концепцией маркетинг-микс 8Р. Методика носит универсальный характер, так как для расчета результативности используются интегральные коэффициенты, приведенные к единой шкале измерения, которые характеризуют экономическую и операционную эффективность, а также вовлеченность сотрудников в практическое применение системы.

2. Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования состоит в том, что представленные научные положения развивают методологию процессного подхода к управлению, направлены на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства посредством конвергентного управления бизнес-процессами, а также могут служить основой для дальнейших исследований в данной области.

3. Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что основные теоретические и прикладные положения, представленные в работе, могут быть использованы в деятельности предприятий индустрии гостеприимства для управления корпоративной моделью бизнес-процессов, управляющих компаний и операторов в сфере гостинично-ресторанного бизнеса при оказании услуг по оптимизации операционной деятельности предприятий, учебных заведений для оптимизации управления кампусами и повышения качества предоставляемых услуг по проживанию и питанию.

4. Степень достоверности положений и результатов диссертационного исследования не вызывает сомнений и подтверждается использованием результатов исследований ведущих отечественных и зарубежных ученых в области теории управления, менеджмента и маркетинга, актуальных статистических данных о состоянии и развитии российского рынка туризма и гостеприимства, а также современных методов экономических исследований и статистического анализа, апробацией основных научных положений, выводов и рекомендаций в научных

публикациях, а также внедрением авторских разработок в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

5. Личный вклад соискателя проявляется в разработке общего замысла работы, постановке цели и задач исследования, анализе научных публикаций, разработке новых теоретических положений и их практической апробации. Этим подтверждается определяющая роль автора в разработке идей, обоснованности предложенных научных решений и практических рекомендаций. Выводы объективно и полноценно отражают основные результаты проведенного исследования. Выносимые на защиту положения диссертации опубликованы в рецензируемых журналах, одобренных Ученым советом РАНХиГС и ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации.

Диссертационный совет пришел к выводу о том, что диссертация Комарова Глеба Андреевича «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства» является научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований разработаны теоретические положения, совокупность которых можно квалифицировать как новое решение научной задачи повышения эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства в условиях стратегических ориентиров страны на активное развитие данного сектора экономики, имеющей важное значение для развития экономической науки и практики, что соответствует требованиям 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».

– Диссертационный совет отмечает, что диссертация Комарова Глеба Андреевича соответствует пунктам 10 – «Проектирование систем управления организациями. Бизнес-процессы: методология построения и модели оптимизации. Сетевые модели организации. Информационно-аналитическое обеспечение управления организациями», 20 – «Маркетинговые технологии в управлении компанией: теоретические и прикладные аспекты. Вклад маркетинга в создание нематериальных активов и управление ими. Современные модели и методы взаимодействия с клиентами и потребителями» и 26 – «Управление организацией в контексте цифровой трансформации. Стратегии и методы цифровой трансформации бизнеса» паспорта специальности 5.2.6 – «Менеджмент».

На заседании 08 апреля 2025 года диссертационный совет принял решение присудить Комарову Глебу Андреевичу ученую степень кандидата экономических наук по специальности 5.2.6 – «Менеджмент».

В голосовании приняли участие 4 членов диссертационного совета. Проголосовали: «ЗА» – 4, «ПРОТИВ» – нет, «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» – нет.

Председатель диссертационного совета

Члены диссертационного совета:

 С.С. Серебренников
 Н.В. Лясников
Н.В. Новичков
 В.Д. Секерин
 М.А. Морозов

08 апреля 2025 г.

Протокол об итогах голосования

заседания диссертационного совета на базе РАНХиГС при Президенте
Российской Федерации (созданного приказом ректора РАНХиГС от
10 марта 2025 г. № 01–02824)

по защите диссертации Комарова Глеба Андреевича на тему «Цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6 – «Менеджмент»

№ 1

от 8 апреля 2025 г.

Состав диссертационного совета:

1. д.э.н. Серебренников Сергей Сергеевич – председатель Диссертационного совета;
2. д.э.н. Лясников Николай Васильевич;
3. д.э.н. Новичков Николай Владимирович;
4. д.э.н. Секерин Владимир Дмитриевич;
5. д.э.н. Морозов Михаил Анатольевич.

Официальные оппоненты:

6. д.э.н. Горохова Анна Евгеньевна;
7. к.пс.н. Виттенбек Наталья Владимировна.

Подсчет голосов при открытом голосовании по вопросу о присуждении Комарову Глебу Андреевичу ученой степени кандидата экономических наук.

Состав диссертационного совета утвержден в количестве 5 человек.

Присутствовало на заседании 4 членов совета.

Результаты голосования по вопросу о присуждении ученой степени кандидата экономических наук Комарову Глебу Андреевичу:

за – 4 (четыре)
против – нет;
воздержались – нет.

Председатель диссертационного совета

Члены диссертационного совета:

 С.С. Серебренников
 Н.В. Лясников
Н.В. Новичков
 В.Д. Секерин
 М.А. Морозов