

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. Современные социально-экономические условия характеризуются нестабильностью и изменчивостью, что требует от компаний различной функциональной направленности гибкости и способности быстро адаптироваться к различным вызовам внешней среды. Актуальность поиска новых подходов к управлению бизнес-процессами заключается в необходимости повышения эффективности операционной деятельности компаний. Особенно остро эта проблема стоит перед предприятиями индустрии гостеприимства и туризма, так как активному росту данного сектора экономики присвоен статус одного из стратегических приоритетов развития Российской Федерации на период до 2030 г. Решение данной задачи, имеющей важное хозяйственное значение, невозможно без создание новых подходов к повышению эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Безусловно, к одному из них можно отнести конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности, разработанный автором. Конвергенция является одним из ключевых трендов в современном менеджменте, так как сочетание различных научных подходов, технологий и

методов позволяет достичь качественно новых свойств и преимуществ в управлении.

Все вышеперечисленное подтверждает актуальность, научную направленность и практическую значимость диссертационного исследования Комарова Г. А.

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

Доказательная база результатов диссертационного исследования, полученных автором, основывается на фундаментальных теоретико-методологических положениях, а также научных принципах системного, ситуативного и процессного подходов.

Особенно следует подчеркнуть, что в диссертационной работе использован широкий спектр методов статистического анализа, включая описательную статистику, корреляционный и регрессионный анализ, прогностические методы (модель авторегрессии и скользящего среднего ARIMA, контрольные карты Шухарта).

Автором проведены комплексные исследования с использованием: ретроспективного анализа статистических данных Федеральной службы государственной статистики (Росстат); социологических опросов на основе анкетирования; метода экспертных оценок с расчётом коэффициента конкордации Кендалла и критерия согласия Пирсона χ^2 (хи-квадрат).

Для создания цифровой информационной панели и обеспечения автоматического процесса анализа и интерпретации полученных данных использовался метод кодирования скриптов с использованием языка программирования R.

Внедрение результатов исследования в практическую деятельность предприятий индустрии гостеприимства с оценкой экономической результативности по методике, разработанной автором, подтверждает их практическую значимость и целесообразность применения.

Таким образом комплексное использование в диссертационном исследовании широкого спектра методов и инструментов анализа, прогнозирования и оценки позволило получить репрезентативную эмпирическую базу, подтверждающую достоверность и обоснованность полученных результатов.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций заключается в создании теоретико-методологического аппарата и организационно-методического механизма цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, направленной на повышение операционной эффективности предприятий индустрии гостеприимства в долгосрочной перспективе.

Во-первых, предложен авторский научный подход, базирующийся на развитии теории управления бизнес-процессами операционной деятельности путем конвергенции процессного подхода, индустриальной модели маркетинг-микс 8Р, управления на основе статистик и цифровых технологий. Разработан механизм конвергенции, демонстрирующий логику взаимодействия и взаимовлияния всех компонентов триады в ходе управления бизнес-процессами, направленных на оптимизацию операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Во-вторых, создана цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства (далее ЦСКУ). Описана концепция, ключевые принципы построения, понятийный аппарат, архитектура и базовые структурные элементы, а также методология создания и функционирования ЦСКУ. С использованием цифрового моделирования разработана гибридная модель бизнес-процессов конвергентного управления (включая вложенные подпроцессы), основанная на комбинации методик BPMN 2.0 и SIPOC. Построение модели позволило графически описать порядок выполнения работ по управлению бизнес-процессами, содержит определенные семантические элементы и отражает их синтаксические взаимосвязи.

В-третьих, система обладает высокой степенью инструментальности, т. е. возможностью практического применения научных знаний, лежащих в ее основе. Разработанная автором методика конвергентного управления бизнес-процессами детально описана и представлена в виде семи логически выстроенных модулей, каждый из которых содержит как общепринятые методы, так и инструменты, разработанные автором (включая формулы расчета, коэффициенты и показатели). Это дает все основания констатировать, что методика конвергентного управления является валидной, так как разрабатывалась в соответствии с предъявляемыми требованиями и обладает необходимыми характеристиками.

В-четвертых, разработана методика внедрения и оценки результативности использования ЦСКУ в практической деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Автор составил типовый проект, включающий в себя перечень необходимых структурных элементов, обеспечивающих эффективное внедрение ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Авторский метод оценки внедрения ЦСКУ основан на расчете группы интегральных показателей, позволяющих рассчитать операционную и экономическую результативность, а также значимость системы для потенциальных пользователей. Следует отметить, что данный метод успешно апробирован при оценке результативности внедрения ЦСКУ в практическую деятельность международного ресторанный комплекс, включающего 42 объекта общественного питания.

Заслуживает особого внимания цифровая информационная платформа, разработанная автором с применением фреймворка Shiny языка программирования R. Фактически, цифровая информационная платформа обеспечила автоматическое исполнение определенных бизнес-процессов конвергентного управления, направленных на проведение соответствующих расчетов, визуализацию полученных количественных данных, а также составление прогнозов, необходимых для принятия объективных решений по

оптимизации операционной деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Благодаря данной платформе, созданная автором ЦСКУ соответствует насущным потребностям предприятий индустрии гостеприимства, базируется на использовании современных цифровых решений и имеет высокую практическую значимость.

Таким образом, результаты диссертационного исследования представляют собой реальное приращение научного знания в области управления бизнес-процессами, представляют собой авторскую позицию и современный подход к решению задач.

Несмотря на общее положительное впечатление, сложившееся вследствие изучения результатов диссертационного исследования, необходимо обратить внимание на некоторые **дискуссионные моменты**:

1. Автором разработана типовая схема систем автоматизации и интерфейсов гостиничного предприятия (рис. 22, стр. 78). Все взаимосвязи между внутренними и внешними автоматизированными системами на схеме подробно описаны. В схеме отражено место и интеграция ЦСКУ с различными элементами корпоративной системы автоматизации, так как это является одним из важных принципов ее эффективного использования на практике. Однако взаимосвязи ЦСКУ с различными элементами корпоративной системы автоматизации не подписаны, что усложняет понимание характера ее взаимодействия с ними.

2. На основании метода экспертных оценок была осуществлена структуризация бизнес-процессов по элементам индустриальной модели маркетинг-микс 8Р (рис.23, стр. 80). Всего было идентифицировано 37 типовых бизнес-процессов, осуществляемых во всех предприятиях индустрии, которые по мнению экспертного сообщества являются репрезентативными для эффективного управления операционной деятельностью. Составлен репозиторий бизнес-процессов операционной деятельности, содержащий не только подробное описание каждого из них, но и включающий также количественные и качественные показатели их оценки

(Приложение В). Вместе с тем, в диссертации отмечается, что репозиторий бизнес-процессов в случае возникновения такой необходимости, может быть расширен при внедрении ЦСКУ в деятельность конкретного предприятия. Однако автор не указал, какие ошибки могут возникнуть в связи с этим, а также на что следует обратить внимание потенциальным пользователям системы во избежание подобных ошибок. В частности, при самостоятельной разработке потенциальными пользователями системы бизнес-процессов и распределении их по элементам модели маркетинг-микс 8Р.

3. В разработанной схеме маппинга отражен механизм взаимосвязи элементов индустриальной модели 8Р, бизнес-процессов и операционных метрик предприятий индустрии гостеприимства (рис.24, стр. 82). На схеме эта взаимосвязь отражается через формулы расчета соответствующих метрик на примере трех индексов без дополнительного текстового обоснования. Было бы полезно на примере одной из операционных метрик (например, индекс клиентского опыта) описать этот механизм взаимосвязи с соответствующими ей бизнес-процессами (бронирование услуг, размещение и обслуживание клиента) более подробно. Это позволило бы усилить аргументацию, так как данный механизм лежит в основе разработанной автором системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности.

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 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

Официальный оппонент,
доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры брендинга и
визуальных коммуникаций
ФГАОУ ВО "Российский государственный
гуманитарный университет"

 А.Е. Горохова

125047, Российская Федерация, г. Москва, Миусская площадь, д.6
тел. (917) 583 28 96
agor_80@mail.ru



Проректор по научной работе

О.В. Павленко