

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

В условиях динамично меняющейся внешней среды устойчивое экономическое развитие современных компаний невозможно без способности к быстрой адаптации и принятию оперативных управленческих решений. Именно этим объясняется необходимость поиска эффективных способов управления деятельностью компаний, позволяющих оперативно реагировать на изменения конкурентной среды, спроса потребителей и иных факторов внешней среды прямого воздействия. Все эти аспекты позволяет учитывать маркетинговый подход к управлению, ориентированный на рынок и учитывающий тесную взаимосвязь элементов внутренней и внешней среду компании. Предлагаемый автором конвергентный подход к управлению основан на тесной взаимосвязи операционной модели бизнес-процессов компании и маркетинговой стратегии ее развития в долгосрочной перспективе. В основе данного механизма лежит постулат о том, что бизнес-процессы операционной деятельности должны быть направлены на достижение стратегических ориентиров предприятий индустрии гостеприимства, отраженных в индустриальной модели маркетинг-микс 8Р. Именно это определяет эффективность операционной деятельности и устойчивое экономическое развитие предприятий индустрии гостеприимства в долгосрочной перспективе. На основании изложенного можно с уверенностью

сказать, что диссертационное исследование Комарова Г. А. обладает **высокой степенью актуальности**.

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

1. Разработана цифровая система управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанная на авторском конвергентном подходе. Механизм конвергенции базируется на синтезе процессного подхода к управлению, индустриальной модели маркетинг-микс 8Р, а также управления на основе статистик. Предложенная автором система является частью управленческого репертуара предприятий индустрии гостеприимства и направлена на повышение эффективности их операционной деятельности.

2. Составлена авторская методика конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, детально описывающая последовательность необходимых действий, перечень используемых методов и инструментов, формул расчета предлагаемых и научно обоснованных экономических показателей, а также способов их интерпретации для принятия объективных управленческих решений.

3. С применением языка программирования R создана информационная платформа, обеспечивающая цифровизацию процессов конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Разработана методология цифровой информационной платформы, отражающая принципы ее построения, механизм функционирования и правила эксплуатации.

4. В целях обеспечения эффективного внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства, разработана соответствующая методика, основанная на проектном подходе. Автор составил типовый проект

внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, а также предложил метод оценки эффективности ее использования в операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Результаты диссертационного исследования апробированы на научно-практических конференциях, а также в изданиях, рецензируемых ВАК. Проведено масштабное внедрение разработок автора в деятельность международного ресторанного холдинга, насчитывающего 42 предприятия общественного питания. Это позволило получить репрезентативные эмпирические данные, подтверждающие **практическую значимость** результатов исследования.

При общей положительной оценке диссертационной работы стоит обратить внимание Комарова Г. А. на ряд замечаний незначительного характера:

1. В силу того, что объектом исследования являются предприятия индустрии гостеприимства, в предложенном автором конвергентном подходе к управлению бизнес-процессами операционной деятельности используется индустриальная модель маркетинг-микс 8Р, разработанная международной конфедерацией туризма и гостеприимства (рис. 15, стр. 49). Это вполне логично и обоснованно. Однако в диссертации не представлены данные по использованию этой модели в практической деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Насколько эта модель популярна, каковы результаты и перспективы ее использования на практике? Проводились ли экспертным сообществом какие-либо исследования по оценке эффективности ее использования на практике? Представление таких данных в диссертации позволило бы усилить доказательную базу практической значимости индустриальной модели маркетинг-микс 8Р для деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

2. Автором разработана гибридная модель бизнес-процессов конвергентного управления (рис. 28, стр. 97). При этом использовалось цифровое моделирование, основанное на комбинации нотации BPMN 2.0 и метода SIPOC, что позволило детально описать бизнес-процессы. Как видно из модели значительная часть исходных данных сконцентрирована в департаменте

маркетинга и продаж и генерируются системами бенчмаркинга, бронирования, веб-аналитики. Безусловно, эти системы хорошо известны. Однако было бы полезным кратко отразить функционального назначения каждой из них, а также отметить их значение для эффективного управления бизнес-процессами по модели, разработанной автором.

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 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.

Член диссертационного совета РАНХиГС,
доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой брендинга
и визуальных коммуникаций
ФГАОУ ВО "Российский государственный
гуманитарный университет"

 В. Д. Секерин

«13» марта 2025 г.

125047, Российская Федерация, город Москва, Миусская площадь, д.6
тел. (903) 968 15 19
bcintermarket@yandex.ru



Проректор по научной работе

О.В. Павленко