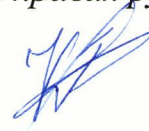


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте РФ

На правах рукописи



Комаров Глеб Андреевич

**ЦИФРОВАЯ СИСТЕМА КОНВЕРГЕНТНОГО УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-
ПРОЦЕССАМИ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность 5.2.6. «Менеджмент»

Аннотация

диссертации на соискание учёной степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель:
кандидат экономических наук, доцент
Гончарова Ирина Викторовна

Москва – 2024

Актуальность темы исследования. Индустрия гостеприимства является одной из самых крупных и быстро развивающихся в мировой экономике. На протяжении последних десяти лет динамика развития индустрии гостеприимства превышает средние темпы роста мировой экономики. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в России за последние пять лет демонстрирует рост большинства экономических показателей. Все это свидетельствует об их устойчивом экономическом развитии и способности к быстрому восстановлению в условиях существующих вызовов внешней среды. Можно с уверенностью сказать, что индустрия гостеприимства имеет существенный потенциал экономического роста и увеличения доли в ВВП страны.

В этой связи особенно остро встает вопрос поиска новых подходов к повышению эффективности модели управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Представители как научного мира, так и бизнес-сообщества, акцентируют внимание на актуальности и практической значимости процессного подхода к управлению и трактуют его как одну из доминирующих моделей современного менеджмента. Однако для эффективного управления необходимо использовать наиболее адекватные методы и инструменты измерения и анализа показателей различных бизнес-процессов операционной деятельности компании. Этот вопрос встает особенно остро в условиях динамично меняющейся внешней среды, требующей оперативного принятия управленческих решений по оптимизации операционной деятельности компаний различной функциональной направленности. Одним из современных подходов к созданию эффективных способов управления является конвергенция – это интеграция различных областей знаний, научных дисциплин и технологий. На стыке «разного» происходит возникновение «нового», имеющего синергетический эффект, что способствует созданию прорывных решений и инноваций в различных отраслях экономики.

Необходимо подчеркнуть, что конвергенция – это общеметодологический термин, который используется для определения различных систем и подходов к управлению. При этом в каждом конкретном случае конвергенция связана с

сочетанием различных составляющих, направленных на решение определенных задач.

Представленный в данном исследовании научный подход к управлению бизнес-процессами носит принципиально новый междисциплинарный характер и направлен на оптимизацию операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Концепция конвергентного управления бизнес-процессами предприятий индустрии гостеприимства основана на интеграции процессного подхода, управления на основе статистик, индустриальной модели маркетинг-микс, а также цифровых технологий обработки и визуализации данных.

Учитывая вышеизложенное, актуальность темы диссертационного исследования заключается в необходимости разработки теоретико-методологических аспектов, определяющих концептуальную основу, понятийный аппарат, логику построения и организационно-методический механизм функционирования системы конвергентного управления бизнес-процессами, направленной на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства в условиях цифровизации.

Степень разработанности проблемы. Современная наука располагает значительным базисом в области управления бизнес-процессами операционной деятельности компаний, осуществляющих деятельность в различных секторах экономики. Теоретические аспекты, описывающие понятийный аппарат процессного подхода к управлению, представлены в работах как отечественных, так и зарубежных ученых, среди которых можно отметить В.В. Репина, В.Г. Епиферова, А.В. Шеер, З.И. Румянцеву, И.Б. Филипова, Т.Б. Шрамченко, В.В. Реии.

Значение процессного подхода в построении современной модели управления компанией, а также механизмы ее создания, отражены в работах С.В. Маклакова, В.А. Ивлева, Т.В. Попова, А.С. Шматалюк, С.Л. Оптнера, Д.А. Марка, М. Робсона, Ф. Уллаха, С.В. Черемных. Различные подходы, принципы и методологии моделирования бизнес-процессов представлены в научных работах О. Деминга, Л. Хершмана, Р. Майера, Б. Силвера, К. Макгоуэна.

Среди авторов, описавших принципы классификации и специфику управления бизнес-процессами операционной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства можно указать таких, как С.С. Скобкин, Г.А. Папирян, А.Э. Саак, М.В. Якименко, К.А. Энц, Д. Резерфорд, М.Дж. О'Фэллон, П. Сзенде, А.Н. Далтон, М. Юу.

Изучение трудов отечественных и зарубежных ученых позволяет сделать вывод о том, что достигнуты существенные результаты в разработке теоретических и методологических основ процессного подхода к управлению. Вместе с тем, интеграционная природа конвергентного управления, а также эффективность его использования в современной научной литературе представлены не столь широко. Это объясняется тем, что данная область знаний находится в стадии активного развития, проводятся научные исследования и апробация их результатов. Научные труды по проблематике конвергентного подхода к управлению бизнес-процессами, основанные на интеграции процессного подхода, модели маркетинг-микс и управления на основе статистик в научной литературе не представлены. Кроме того, практически не исследован индустриальный аспект использования данного подхода в операционной деятельности предприятий отрасли. Именно этим обоснована необходимость выполнения целостного научного исследования, направленного на разработку теоретико-методологических аспектов в данной области знаний.

Целью диссертационного исследования является формирование цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, направленной на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Задачи исследования, направленные на достижение поставленной цели диссертационного исследования, состоят в следующем:

1. Систематизировать современные научные подходы к пониманию структуры и ключевых составляющих индустрии гостеприимства, а также выявить тенденций развития данной сферы экономики.

2. Обосновать целесообразность использования, ключевые преимущества и особенности конвергентного подхода к управлению бизнес-процессами операционной деятельности.

3. Определить базовые элементы, принципы функционирования и актуальность практического использования системы управления бизнес-процессами в деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

4. Предложить концептуальный научный подход к формированию цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

5. Разработать методологический аппарат цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в индустрии гостеприимства.

6. Построить организационно-методический механизм функционирования цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами.

7. Разработать цифровую информационную платформу конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности на языке программирования R.

8. Составить алгоритм внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства на основе методологии проектного управления.

9. Провести качественный и количественный анализ типовых рисков проекта по внедрению цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

10. Создать методику оценки эффективности использования цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности.

11. Апробировать и внедрить результаты диссертационного исследования в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

Область исследования. Диссертация выполнена в рамках области исследований, обозначенной в Паспорте научной специальности ВАК 5.2.6 «Менеджмент»:

– п. 10 – «Проектирование систем управления организациями. Бизнес-процессы: методология построения и модели оптимизации. Сетевые модели организации. Информационно-аналитическое обеспечение управления организациями».

– п. 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.

– п. 26. – Управление организацией в контексте цифровой трансформации. Стратегии и методы цифровой трансформации бизнеса.

Объектом исследования является операционная деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

Предметом исследования является конвергентное управление бизнес-процессами операционной деятельности, основанное на интеграции процессного подхода, индустриальной модели маркетинг-микс 8Р и управления на основе статистик.

Гипотезы исследования. В рамках диссертационного исследования была выдвинута рабочая гипотеза, отражающие ключевые идеи работы. Гипотеза основана на предположении о повышении эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства посредством использования цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, основанной на интеграции процессного подхода, индустриальной модели маркетинг-микс, управления на основе статистик, а также цифровых технологий обработки и визуализации данных.

Теоретические и методологические основы исследования опираются на классические положения экономической и управленческой наук, а также труды российских и зарубежных ученых в области менеджмента, управления бизнес-процессами, операционного менеджмента в индустрии гостеприимства, конвергентных технологий управления, маркетинга, управления на основе статистик, статистического анализа и управления проектами. В процессе

диссертационного исследования использованы принципы системного, ситуативного и процессного подходов, а также методы статистического, сравнительного, структурного, корреляционного и регрессионного анализа, экспертных оценок, предметного моделирования, аналогии и синтеза, социологический опрос на основе анкетирования.

Информационно-эмпирическую базу исследования составили нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельности в сфере индустрии гостеприимства, включая федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», паспорт национального проекта "Туризм и индустрия гостеприимства", Общероссийский классификатор видов экономической деятельности" Росстандарта, данные Федеральной службы государственной статистики (Росстат). Использовались материалы отраслевых научно-практических конференций, статистические данные, результаты социологических и маркетинговых исследований, обзорно-аналитические материалы, экспертные оценки, представленные на интернет-сайтах и в периодических изданиях аналитическими службами, информационными агентствами, консалтинговыми компаниями, профильными ассоциациями. В работе представлены результаты собственных исследований, проводимых автором в рамках деятельности учебно-проектной лаборатории факультета гостеприимства ИОМ РАНХиГС при Президенте РФ, а также Федерации рестораторов и отельеров России.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечены принципами теоретических и методологических положений в области управления бизнес-процессами, конвергентного управления, маркетинговой аналитики и управления на основе статистик с применением научно признанных методов исследования, релевантностью информационной базы и репрезентативной совокупностью использованных данных, обсуждением основных результатов на международных и всероссийских научно-практических отраслевых конференциях с последующей публикацией их в научных изданиях, рекомендуемых ВАК.

Научная новизна исследования заключается в разработке цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, методологии ее формирования, а также методико-инструментального обеспечения функционирования и оценки результативности, что способствует повышению эффективности операционной деятельности и устойчивому экономическому развитию предприятий индустрии гостеприимства в долгосрочной перспективе.

Положения, выносимые на защиту, отвечающие критериям научной новизны:

1. Составлена структура индустрии гостеприимства, принципиальное отличие которой от разработанных ранее заключается в ее интеграционной связи с туристической отраслью. Механизм интеграции основан на том, что три вида деятельности (туристических агентств и туроператоров, организация конференций и выставок, организация отдыха и развлечений) относятся одновременно к двум множествам – индустрии гостеприимства и туристической отрасли. Данный механизм объясняет комплексность этих видов деятельности, одним из ключевых компонентов которых являются сервисные услуги, относящиеся к гостеприимству. На основании данных методологических положений структура индустрии гостеприимства состоит 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. Разработан и научно обоснован конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В его основе лежит конвергенция, при которой различные подходы к управлению объединяются и создают новое целое - конвергентное управление бизнес-процессами с сохраненными свойствами и качествами

исходных составляющих и приобретением новых, возникших в процессе их интеграции. Авторский конвергентный подход основан на интеграции трех областей научных 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 концепция цифровой системы конвергентного управления (далее ЦСКУ) бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, которая 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. В концепции отражены базовые элементы и принципы функционирования системы, направленной на эффективное управление операционной деятельностью и обеспечение устойчивого экономического развития предприятий индустрии гостеприимства в долгосрочной перспективе.

4. Разработана методология создания и эксплуатации цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, представляющая собой комплекс научных положений, раскрывающих сущность, понятийный аппарат, особенности и принципы ее функционирования. В качестве основных методологических положений, научно обосновывающих архитектуру ЦСКУ, выступает: логико-

структурная схема, описывающая цель, предмет, объект и субъект управления системы; маппинг операционных метрик по элементам индустриальной модели маркетинг-микс 8Р; маппинг операционных метрик и бизнес-процессов операционной деятельности; классификация и карта разрывов бизнес-процессов; репозиторий операционных метрик и бизнес-процессов операционной деятельности.

5. Создан организационно-методический механизм, который является одной из подсистем ЦСКУ и обеспечивает ее инструментальность, т. е. возможность практического использования системы в операционной деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Организационная составляющая механизма представлена четырехуровневой структурой гибридной модели конвергентного управления бизнес-процессами в разрезе функциональной, организационной, поведенческой и информационной проекций. Все бизнес-процессы модели построены на принципах интеграции методологий BPMN 2.0 и SIPOC. Методическую составляющую механизма представляет инструментарий конвергентного управления бизнес-процессами, позволяющий осуществлять: анализ операционных метрик, операционный аудит и оценку показателей бизнес-процессов, идентификацию категорий разрывов бизнес-процессов, принятие управленческих решений по оптимизации бизнес-процессов, а также статистическую обработку данных для прогнозирования качества бизнес-процессов. Авторский организационно-методический механизм дает системное представление о комплексе действий, обеспечивающих функционирование ЦСКУ и оптимизацию бизнес-процессов операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

6. Разработана цифровая информационная платформа (далее ЦИП), которая предназначена для осуществления целевой предметной деятельности в области конвергентного управления бизнес-процессами и интегрируется в единую систему управления предприятием индустрии гостеприимства. ЦИП относится к категории инфраструктурных цифровых платформ и обеспечивает 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. Элементы вывода данных, полученных в результате моделирования, отображаются на дашборде, размещенном во фронтенде ЦИП в виде графиков, таблиц или текста.

7. Разработана методика, обеспечивающая эффективное внедрение ЦСКУ в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Она основана на проектном подходе и включает основные структурные элементы паспорта типового проекта внедрения ЦСКУ. Использование принципов типового проектирования позволило создать готовые решения внедрения ЦСКУ в деятельность различных предприятий индустрии гостеприимства, что существенно сокращает время и затраты на его реализацию. В целях повышения эффективности внедрения ЦСКУ разработан инструментарий управления типовыми рисками проекта, включая идентификацию, качественный анализ, а также выбор стратегии реагирования на них. Создан 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. Составлена логико-структурная схема, отражающая алгоритм оценки результативности ЦСКУ на основании финансовых и нефинансовых показателей, характеризующих экономическую и операционную эффективность, а также вовлеченность сотрудников в практическое применение системы. Методика носит универсальный характер, так как позволяет использовать для расчета результативности интегральные коэффициенты, приведенные к единой шкале

измерения, а также любые показатели, определенные на корпоративном уровне как стратегические ориентиры.

Теоретическая и практическая значимость исследования. В работе получили развитие существующие в экономической науке подходы к решению проблемы повышения эффективности управления бизнес-процессами операционной деятельности в условиях цифровизации. Представленные в диссертации теоретико-методологические положения направлены на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства посредством конвергентного управления бизнес-процессами, основанного на интеграции процессного подхода, модели маркетинг-микс и управления на основе статистик.

Практическая значимость полученных методологических и методических результатов исследования заключается в возможности их использования для формирования современной концепции управления операционной деятельностью предприятий индустрии гостеприимства в условиях цифровизации. Это позволит существенно повысить эффективность операционной деятельности и обеспечить устойчивое экономическое развитие предприятий индустрии гостеприимства в долгосрочной перспективе.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что ее методологические и методические разработки могут быть использованы:

- На предприятиях индустрии гостеприимства для управления корпоративной моделью бизнес-процессов, направленной на повышение эффективности операционной деятельности и устойчивого экономического развития.

- Управляющими компаниями и операторами в сфере гостинично-ресторанного бизнеса при оказании услуг по оптимизации операционной деятельности предприятий, основанных на использовании современных разработок в области управления бизнес-процессами.

– В высших учебных заведениях для оптимизации управления кампусами и повышения качества предоставляемых услуг по проживанию и питанию различным категориям клиентов.

Апробация результатов исследования подтверждена справками о внедрении и осуществлялась:

– в процессе выполнения научно-практических проектов на базе учебно-проектной лаборатории факультета гостеприимства ИОМ РАНХиГС при Президенте РФ;

– в процессе выполнения научно-исследовательских работ в рамках деятельности Федерации рестораторов и отельеров России;

– в выступлениях с докладами по теме исследования на 10 российских и международных научно-практических конференциях;

– в учебном процессе по программам бакалавриата и магистратуры факультета гостеприимства ИОМ РАНХиГС при Президенте РФ;

– в единой дирекции развития общежитий и гостинично-жилого комплекса РАНХиГС при Президенте РФ;

– в международном ресторанном холдинге «Кофемания» посредством внедрения ЦСКУ бизнес-процессами в операционную деятельность сетевых ресторанов.

