

В Диссертационный совет ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте
Российской Федерации»
119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

Председателя 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

Диссертационная работа Комарова Глеба Андреевича является комплексным исследованием, направленным на создание системы конвергентного управления бизнес-процессами, обеспечивающей повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что конвергенция, основанная на интеграции различных областей знаний и технологий, является одним из ключевых трендов развития современного менеджмента. Предложенный автором подход к управлению имеет особую практическую значимость при построении операционной модели бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства. Это определяется тем, что для эффективного управления бизнес-процессами необходимо использовать наиболее адекватные методы и инструменты измерения и анализа, позволяющие оперативно принимать объективные управленческие решения по оптимизации операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Безусловно, результаты диссертационного исследования направлены на решение научной проблемы, имеющей хозяйственное значение для активного экономического роста отрасли, включенной в перечень стратегических приоритетов развития Российской Федерации, что закреплено в Национальном проекте «Туризм и Индустрия гостеприимства».

Научная новизна результатов, полученных в диссертационном исследовании, определяется тем, что соискателем определена и успешно решена актуальная проблема, связанная с повышением эффективности управления операционной моделью бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства.

К числу наиболее существенных результатов, полученных Комаровым Г. А. в ходе исследования, можно отнести следующее:

1. Предложен и всесторонне обоснован новый научный подход, направленный на развитие теории управления бизнес-процессами операционной деятельности путем соединения трех областей знаний, включая процессных подход, индустриальную модель маркетинг-микс 8Р и управления на основе статистик.

2. Разработана принципиально новая система конвергентного управления бизнес-процессами, направленная на повышение эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В качестве цифровой составляющей системы выступает интерактивная информационная платформа, созданная автором с использованием языка программирования R. Цифровая информационная платформа позволяет автоматизировать определенные операции на каждом этапе жизненного цикла конвергентного управления бизнес-процессами.

3. Сформулирован и детально описан теоретико-методологический аппарат цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами, включающий в себя комплекс научных положений, подробно описывающих понятийный аппарат, ключевые структурные элементы и логику их взаимодействия, а также принципы создания цифровой системы конвергентного

управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

4. Разработан организационно-методический механизм, обеспечивающий практическое использование цифровой системы конвергентного управления в операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В качестве центрального компонента выступает созданная автором и детально описанная методика конвергентного управления бизнес-процессами. Методика включает в себя совокупность выстроенных в логической последовательности методов, направленных на анализ бизнес-процессов, идентификацию дефектов, определение путей их устранения, а также формирование прогнозов эффективности операционной деятельности.

Высокой **практической значимостью** характеризуется основанная на проектном подходе авторская методика внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами. Она позволяет не только обеспечить эффективное внедрение системы в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства, но и осуществлять регулярный мониторинг, а также оценку эффективности ее использования.

В целях подтверждения практической значимости автором проведено комплексное внедрение результатов исследования, позволившее эмпирически доказать целесообразность использования конвергентного подхода к управлению бизнес-процессами для обеспечения эффективной операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Достоверность и обоснованность научно-практических результатов, полученных в ходе проведения исследования обеспечены использованием современных научно признанных теорий и подходов, методологий и методов, анализом статистических данных, а также результатами собственных исследований автора, позволивших получить релевантные данные и доказательную эмпирическую базу.

Наряду с очевидными достоинствами диссертационного исследования, следует отметить ряд **положений дискуссионного характера**, не снижающих общей положительной оценки работы, а именно:

1. В диссертации проанализированы современные подходы к пониманию структуры индустрии гостеприимства и выявлены интеграционные связи с туристической отраслью. Разработан и научно обоснован механизм интеграции туристической отрасли и индустрии гостеприимства. Предложена структура индустрии гостеприимства, состоящая из пяти элементов, каждому из которых соответствует определенный вид деятельности в соответствии с классификацией ОКВЭД. Однако определение индустрии гостеприимства, обобщающее предложенные автором теоретико-методологические положения, в диссертации не представлено. Учитывая, что не существует единой точки зрения в кругу научно-экспертного сообщества по данному вопросу, было бы полезно сформулировать авторское определение, расширяющее палитру научных взглядов на понятийный аппарат индустрии гостеприимства.

2. Автор разработал и подробно описал архитектуру, ключевые составляющие и принципы использования цифровой информационной платформы. Для создания платформы использован язык программирования R, всесторонне обоснована целесообразность и функциональные преимущества его практического использования. Вместе с тем, в процессе внедрения результатов исследования в практическую деятельность гостинично-жилищного комплекса РАНХиГС для разработки интерактивного цифрового дашборда (для визуализации данных, позволяющего принимать объективные управленческие решения по оптимизации бизнес-процессов) была использована платформа для бизнес-аналитики Microsoft Power BI. Это означает, что авторский подход позволяет использовать и другие менее функциональные, но более распространенные на практике программные продукты. Однако в работе не уделено этому должного внимания, что не позволяет отразить все реальные возможности практического использования цифровой информационной платформы.

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.

Председатель диссертационного совета РАНХиГС
доктор экономических наук, профессор,
декан факультета менеджмента и инноватики
Института управления
ФГБОУ ВО «Российская академия
народного хозяйства и
государственной службы
при Президенте Российской Федерации»


С.С. Серебрянников

«24» марта 2025 года

119571, г. Москва, проспект Вернадского, 82
тел. (495) 956-99-99
serebrennikov-ss@ranepa.ru

