

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

Диссертация Комарова Глеба Андреевича написана на актуальную тему, направленную на решение проблемы повышения эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства с использованием современных подходов к управлению операционной моделью бизнес-процессов. В условиях, когда активному экономическому развитию индустрии гостеприимства и туризма присвоен статус одного из стратегических приоритетов России, результаты научных исследований соискателя приобретают особую практическую значимость. Решение данной задачи, имеющей важное хозяйственное значение для страны, невозможно без создания новых концепций повышения эффективности операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Безусловно, к одному из них можно отнести конвергентный подход к управлению бизнес-процессами операционной деятельности, разработанный автором. Представленный в диссертации авторский научный подход к управлению бизнес-процессами основан на конвергенции трех областей научных знаний, включая процессный подход к управлению, индустриальную модель маркетинг-микс 8Р. Репрезентативная доказательная база позволяет с уверенностью сказать, что разработанный соискателем

конвергентный подход к управлению бизнес-процессами является научно обоснованным, а результаты исследования актуальными.

Следует отметить, что научные результаты диссертационного исследования Комарова Г. А. соответствуют необходимому квалификационному уровню и обладают признаками научной новизны. Среди наиболее значимых научных положений, выносимых на защиту следует отметить следующие:

1. Разработана цифровая система конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности, направленная на повышение экономической эффективности предприятий индустрии гостеприимства. Сформулирован теоретико-методологический аппарат, включающий в себя комплекс научных положений по созданию и эксплуатации системы. Разработана методика конвергентного управления бизнес-процессами, которая в логической последовательности описывает все этапы ее реализации, а также используемые на каждом из них методы и инструменты (большая часть из них носит авторский характер).

2. С использованием языка программирования R разработана цифровая информационная платформа, являющаяся одной из ключевых составляющих системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Платформа обеспечивает автоматическое исполнение определенных бизнес-процессов конвергентного управления, направленных на проведение соответствующих расчетов, визуализацию полученных количественных данных, а также составление прогнозов, необходимых для принятия решений по оптимизации.

3. В целях обеспечения практического использования предложена основанная на проектном подходе методика внедрения цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами в операционную деятельность предприятий индустрии гостеприимства. Автором разработан метод оценки экономической результативности цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами. Следует отметить, что данный метод успешно апробирован в процессе внедрения системы в деятельность международного

ресторанного холдинга, включающего в себя 42 предприятия общественного питания.

Комплексное внедрение авторских разработок позволило эмпирически подтвердить их практическую значимость для оптимизации бизнес-процессов операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Несмотря на общее положительное впечатление от диссертационной работы, следует отметить ряд не имеющих принципиального характера замечаний, на которые следует обратить внимание соискателя:

1. Говоря об актуальности темы и результатов исследования автор рассматривает Национальный проект «Туризм и Индустрия гостеприимства», описывает перечень основных задач, входящих в него. В диссертации используются некоторые положения Национального проекта при анализе современных подходов к пониманию структуры индустрии гостеприимства. Говоря о перспективах развития индустрии гостеприимства, автор приводит цитату из послания Президента РФ В.В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации: «Так или иначе на развитие отрасли будут работать практически все национальные проекты». Однако не рассматривает этот аспект более подробно, т.е. в работе не отражены интеграционные связи отрасли с другими национальными проектами. Это позволило бы расширить практическое значение результатов исследований автора, направленных на решение задач, имеющих важное хозяйственное значение для страны.

2. Автором разработана методика оценки экономической и операционной результативности использования цифровой системы конвергентного управления бизнес-процессами операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, оказывающих услуги на коммерческой основе. Однако не рассмотрена специфика применения данного метода оценки для предприятий индустрии гостеприимства, находящихся в государственной собственности или носящих ведомственный характер. Возможно, здесь будут иметь место какие-то особенности, которые следует учесть потенциальным пользователям авторских разработок.

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 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 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,
профессор кафедры теории и систем отраслевого управления
факультета менеджмента и инноватики
Института управления
ФГБОУ ВО «Российская академия
народного хозяйства и
государственной службы
при Президенте Российской Федерации»

Николай Владимирович Новичков

«24» марта 2025 г.

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

