

В диссертационный совет Д 212.196.12  
на базе ФГБОУ ВО «Российский  
экономический университет им.  
Г.В. Плеханова»,  
г. Москва, Стремянный пер., д. 36

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**Гусевой Марии Николаевны на диссертацию**

**Чиловой Элины Геннадьевны на тему «Применение процессно-  
проектного подхода к построению систем управления организациями»,  
представленное на соискание ученой степени кандидата экономических  
наук по специальности 08.00.05 – экономика и управление народным  
хозяйством (менеджмент; экономика, организация и управление  
предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)**

**Актуальность избранной темы.** Проблемы построения эффективных систем управления организациями, осуществляющими деятельность в сфере услуг актуальны в свете внедрения инновационных бизнес-технологий с одной стороны, и большим значением роли человека в оказании услуг, с другой стороны.

Цифровизация социально-экономических процессов формирует новые требования к организации деятельности в любых сферах. В результате, повышение конкурентоспособности возможно за счет внедрения изменений как в объект, так и в субъект управления.

При этом сфера услуг обладает определенной спецификой, заключающейся в вовлечении клиента на всех стадиях цепочек создания ценности, что требует постоянного мониторинга и повышения эффективности их реализации.

Но модернизация объекта управления в отрыве от субъекта принципиально неверно, так как повысить эффективность одного, минуя

другой не получится в связи с их взаимосвязью через определенные управленческие механизмы.

Соответственно, требуются новые методы, модели и алгоритмы, обеспечивающие построение эффективной деятельности организаций сферы услуг в условиях трансформации экономики и менеджмента в цифровую среду.

Поэтому научные исследования в области повышения результативности управления компаниями сферы услуг имеют важное теоретическое и практическое значение. В связи с этим диссертация Чиловой Э.Г. является актуальной и позволяет решить задачу правильной организации и развития компаний, функционирующих в сфере услуг.

**Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Цель диссертационного исследования, заключающаяся в применении процессно-проектного подхода к построению и модернизации систем управления организациями, обеспечивающего их эффективность в долгосрочной перспективе достигнута благодаря конструктивному решению поставленных в исследовании задач.

Автором используются различные методы исследования, в том числе системный анализ, сценарный подход, метод экспертной оценки, что позволило получить результаты, обладающие научной новизной.

Достоверность полученных результатов подтверждается апробацией разработанных концепции, моделей и алгоритмов в коммерческих и государственных организациях, оказывающих услуги, что позволило повысить эффективность их систем управления.

**Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Научная новизна диссертационного исследования Чиловой Э.Г. заключается в предложенной автором концепции, моделей и алгоритмов

построения и модернизации систем управления организациями, деятельность которых осуществляется в сфере услуг.

Результатами научной новизны диссертации являются:

1. Авторская концепция и уточнение понятийно-категориального аппарата процессно-проектного подхода к управлению организациями сферы услуг (с. 24-42).
2. Разработана референтная модель и алгоритм построения объекта управления, а также проектирование клиентоориентированных цепочек создания ценности и оценка ключевых параметров их реализации (с. 43-85).
3. Идентифицированные цели, ключевые показатели, мероприятия и риски реализации стратегии развития организаций, оказывающих услуги (с. 87-94).
4. Модель системы управления организациями сферы услуг, включающая субъект и объект управления, а также механизмы управления (с. 95-107).

Данные научные результаты относятся к паспорту специальности «Менеджмент» «10.9. Организация как объект управления»; «10.10. Проектирование систем управления организациями»; «10.15. Стратегический менеджмент, методы и формы его осуществления». Нижеперечисленные научные результаты соответствуют паспорту специальности «Сфера услуг» «1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка».

5. Сформированы показатели оценки эффективности и результативности системы управления организациями, действующими в сфере услуг (с. 125-138).
6. Проведена апробация разработанных моделей и алгоритмов в рамках концепции процессно-проектного подхода к управлению организациями, оказывающими услуги, что позволило повысить эффективность их управленческой деятельности (с. 108-138).

## **Значимость научных результатов для науки и практики и рекомендации по их использованию**

Методы и алгоритмы построения систем управления, предложенные автором, позволяют повысить эффективность деятельности коммерческих и некоммерческих организаций, функционирующих в сфере услуг.

Созданный автором шаблон стратегии может быть легко адаптирован под стратегию конкретной компании, функционирующей в сфере услуг, а представленные показатели оценки эффективности и результативности деятельности способствуют формированию результативных панелей управления для собственников и руководящих лиц компаний.

Показатель удовлетворенности клиентов, предложенный автором, помогает измерить ориентацию компании на потребителя, в отличие от используемых ранее индексов CSI, NPS.

### **Недостатки диссертационного исследования**

1. В диссертационном исследовании остаются дискуссионные вопросы, в частности, такие, как обоснование формирования состава показателей оценки эффективности и результативности систем управления.
2. В работе имело бы место более глубокое раскрытие выводов реализации принципов процессно-проектного подхода к управлению организациями сферы услуг.
3. Автору следовало бы более подробно раскрыть особенности референтных моделей, применяемых для построения деятельности организаций, несмотря на то, что референтная модель, используемая автором в исследовании, несомненно является актуальной.

Данные замечания не снижают качество и значимость работы автора. В целом, можно сделать вывод, что диссертация Чиловой Э.Г. представляет собой завершённую научно-квалификационную работу, выполненную на высоком уровне.

## Заключение

Диссертационное исследование Чиловой Элины Геннадьевны соответствует критериям, установленным п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней (утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842), предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор - Чилова Элина Геннадьевна, заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент; экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Профессор кафедры Управления проектом ГУУ  
ФГБОУ ВО «Государственный университет  
управления», д.э.н., профессор

Мария Николаевна Гусева

Организация: ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

Адрес: Москва, Рязанский пр-т д.99

Дата 05.11.2019

Телефон: 8-985-769-00-43

Электронная почта: boxgusevoy@yandex.ru

Подпись

**УДОСТОВЕРЯЮ**

Нач. отдела кадров

