

В диссертационный совет Д 212.196.12
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет имени Г.В.
Плеханова»

О Т З Ы В

на автореферат диссертационного исследования Чиловой Элины Геннадьевны на тему «Применение процессно-проектного подхода к построению систем управления организациями», представленного 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)

Внедрение цифровых технологий во все сферы деятельности компаний позволяет радикально модернизировать объект управления, но при этом их системы управления не соответствуют требованиям организации взаимодействия субъекта и объекта управления в современной технологичной среде. Построение объекта управления в отрыве от субъекта не позволяет сформировать систему управления, позволяющую реализовывать процессы и проекты таким образом, чтобы обеспечить достижение стратегических целей, заданных в стратегии развития компании. В результате, возникает потребность дополнения современной теории управления основными положениями в области построения систем управления организациями, деятельность которых отвечает условиям внешней среды. В связи с этим тема диссертационного исследования Чиловой Э.Г. является крайне актуальной.

Содержание автореферата позволяет сделать вывод, что автором достигнута цель работы и полностью выполнены соответствующие ей задачи на основе проведенного исследования большого количества научных работ российских и зарубежных ученых, рассматривающих вопросы развития процессного управления, стратегического управления, управления оказанием услуг.

Достоинством работы является предложенный алгоритм построения объекта управления в сфере услуг, что позволяет менеджерам организовать эффективную деятельность, а также инструменты ее оценки, учитывающие основные риски, присущие рассматриваемой сфере (стр.12).

В работе автором сформированы показатели оценки эффективности и результативности системы управления организациями, осуществляющими деятельность в сфере услуг, представлено их описание, а также разработан показатель формирования ценности для клиентов, который существенно снижает субъективизм при оценке удовлетворенности потребителей услуг (стр.10).

Научный и практический интерес представляет разработанная автором модель системы управления организациями, функционирующими в сфере услуг (стр.18). Использование данной модели позволит собственникам и управленцам компаний построить систему управления, включая все ее основные элементы (процессы, проекты, организационную структуру управления, стратегию, управленческие решения, показатели). Данная модель может использоваться в коммерческих и некоммерческих организациях, что подтверждается результатами проведенной автором апробации. Результатом такой апробации стало повышение эффективности управленческой деятельности в организациях.

Оценивая диссертационное исследование Чиловой Э.Г. положительно, необходимо отметить отдельные дискуссионные моменты, следующие из текста автореферата:

- автор разрабатывает стратегическую карту организации по четырем перспективам на основе методики сбалансированной системы показателей (стр.14), но при этом не указывает данные перспективы при формировании состава показателей оценки стратегии и системы управления (стр.19-21);
- в автореферате не определено, является ли представленный состав показателей оценки необходимым и достаточным и может ли он быть изменен (стр.19-21).

Тем не менее, данные замечания не влияют на качество и значимость проведенного исследования.

В целом диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 «Положения о присуждении учёных степеней» (утв. постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013г. № 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 менеджмента
экономического факультета ФГАОУ ВО
«Российский университет дружбы народов»,
д.э.н., профессор
Владимилова Ирина Геннадьевна
«13» ноября 2019 года



Адрес образовательной организации: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, дом 6.
Телефон: 8 (495) 433-40-29
E-mail: economy@rudn.ru

