

## Отзыв

на автореферат диссертации Чиловой Элины Геннадьевны на тему «Применение процессно-проектного подхода к построению систем управления организациями», представленной 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).

Очевидно, что разработка и реализация эффективных систем управления, ориентированных на удовлетворение потребностей клиентов и формирование ценности для потребителей, является необходимым условием функционирования современных организаций сферы услуг. В этой связи процессное управление предполагает построение систем управления организациями на основе технологий процессного и проектного подходов, а также модернизацию применяемых методов и инструментов менеджмента, что и определило актуальность темы диссертационного исследования.

Новизна работы Чиловой Э.Г. заключается в разработке моделей и алгоритмов построения и модернизации систем управления организациями сферы услуг с использованием принципов, методов и инструментов процессно-проектного подхода. Научный интерес представляет разработанный автором алгоритм формирования системы управления на основе клиентоориентированной цепочки создания ценности, а также разработанная на его основе модель системы управления в организации сферы услуг. Существенным результатом исследования является уточненный автором состав показателей оценки эффективности и результативности системы управления в организациях сферы услуг.

Объект и предмет исследования, используемая методологическая и информационная база, а также методы исследования соответствуют указанной специальности. Результаты диссертационного исследования имеют практическую значимость: проведена апробация внедрения процессно-проектного управления при построении системы управления в ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России, в Клинике акушерства и

гинекологии им. В.Ф. Снегирева, а также в компании «МЕДЭКО».

Вместе с тем, применение процессного подхода предполагает выполнение требований не только внешнего, но и внутреннего потребителя. В этой связи из содержания автореферата не совсем ясно, какие показатели оценки эффективности и результативности системы управления ориентированы на удовлетворенность внутреннего потребителя организации.

Общая оценка содержания автореферата позволяет сделать вывод о том, что диссертация является законченным научным исследованием и соответствует требованиям ВАК России к кандидатским диссертациям. Диссертант Чилова Элина Геннадьевна заслуживает присуждения ей 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).

Ямашкин Юрий Викторович  
Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры управления качеством  
Федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Национальный исследовательский Мордовский  
государственный университет им. Н. П. Огарёва»

Ю.В. Ямашкин

05.11.2019 г.

Контактные данные

Адрес: 430904, г. Саранск, п. Ялга, ул. Гагарина, д. 1, кв. 10

Тел.: +79375135577

Эл. почта: [maruskiny@mail.ru](mailto:maruskiny@mail.ru)

