

## **ОТЗЫВ**

**на автореферат диссертационного исследования 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)**

Автореферат на диссертационное исследование Чиловой Э.Г. на тему: «Применение процессно-проектного подхода к построению систем управления организациями» представляет собой изложение основных научных идей и выводов, актуальность которых определяется потребностью развития теории управления в области построения систем управления на основе современных подходов, учитывающих специфику деятельности организации, а также особенности внешней среды.

Сфера услуг активно меняется в связи с развитием цифровых технологий, внедряются новые способы взаимодействия с потребителями, становится возможным получение онлайн-услуг, появляются новые потребности и т.д. Все это требует развития методов, механизмов, инструментов, технологий построения систем управления организациями сферы услуг, что и представлено автором в диссертационном исследовании.

Автор диссертации поставил своей целью повышение эффективности систем управления организациями сферы услуг за счет использования процессно-проектного подхода.

Интерес представляет авторская концепция повышения качества управления организациями, оказывающими услугами. Развитие процессно-

проектного подхода в данной сфере является актуальным и соответствует трендам развития теории и практики управления.

В работе просматривается целостный взгляд на проблемы управления и предлагаются модели, позволяющие осуществить построение как объекта управления, так и системы управления, что соответствует современному объектно-субъектному подходу.

Особую актуальность диссертационного исследования представляет разработанный автором алгоритм построения основных процессов оказания услуг (с.17), что позволяет модернизировать процессы управления и механизмы принятия управленческих решений

Практическую значимость исследования представляет комплексный подход к оценке деятельности системы управления, представленный финансовыми и нефинансовыми показателями (стр.19-21).

Можно утверждать, что Чиловой Э.Г. внесен вклад в развитие научных решений, направленных на повышение эффективности деятельности организаций в сфере услуг.

Судя по автореферату, выводы диссертанта обоснованы и имеют не только теоретическое, но и практическое значение для собственников и менеджеров коммерческих и некоммерческих организаций.

По содержанию автореферата имеется следующее замечание:

- высоко оценивая предложенную автором систему показателей оценки эффективности деятельности системы управления, следует отметить, что необходимо оценивать и основные структурные элементы, мотивируя последних на достижение общей цели.

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).

Псарева Надежда Юрьевна,

д.э.н., профессор,

заведующий кафедрой экономики и менеджмента

Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования

«Академия труда и социальных отношений»

Москва, ул. Лобачевского, д.90, ауд. 412

Тел. 8(499) 7396346

Email : [kaf-em@yandex.ru](mailto:kaf-em@yandex.ru)

20 ноября 2019 г.



Псарева Н.Ю.  
руки  
заведующий  
кадров