

О Т З Ы В

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)

Процессный подход внёс существенный вклад в развитие управления компаниями в конце двадцатого века, однако кардинальные изменения внешней среды, вызванные технологическими прорывами и нескончаемыми кризисами, вынуждают искать новые механизмы построения систем управления организациями, в связи с чем диссертационное исследование Чиловой Э.Г. подготовлено на актуальную тему.

В работе представлена авторская концепция процессно-проектного подхода, а также дополнен понятийно-категориальный аппарат применительно к управлению организациями сферы услуг (стр.9-10).

Используя процессно-проектный подход, автором разработан алгоритм построения объекта управления в сфере услуг, который позволяет предпринимателям, управленцам, государственным служащим минимизировать риски возникновения ошибок и потерь, связанных с неэффективной организацией деятельности (стр.12).

Особый интерес представляет предложенная автором методика расчета ставки дисконтирования, используемой для оценки эффективности стратегии и стоимости компании (стр.15). Классический метод кумулятивного построения имеет ряд неопределенностей, в том числе связанных с оценкой качества управления. Предложенный в диссертационном исследовании подход существенно снижает такую неопределенность и позволяет более точно определить ставку дисконтирования в зависимости от деятельности организации и условий внешней среды.

Результаты проведенных автором исследований основываются на методе системного анализа, что отражено в формировании модели системы управления компаниями, сценарного подхода, на основе которого разработана стратегическая карта стратегии развития организаций сферы услуг, классификации, в результате которого сформирован состав показателей оценки управленческой деятельности.

Диссертант верно структурирует показатели оценки системы управления, используя логику реализации методики сбалансированной

системы показателей и выделяет такие актуальные показатели, как удовлетворенность клиентов, рентабельность маркетинга, рентабельность управленческого персонала (стр.19-21).

Представленный на рассмотрение автореферат хорошо структурирован, написан грамотным и понятным языком, в нем раскрываются ключевые аспекты диссертационного исследования.

Полученные автором научные результаты свидетельствуют о высоком качестве диссертационного исследования и вкладе автора в развитие теории управления.

Тем не менее, в автореферате не указано, какие показатели оценки удовлетворенности клиента можно использовать с предложенным автором показателем формирования ценности для клиентов (стр.10).

Вышеуказанное замечание не снижает ценность полученных результатов, а также теоретической и практической значимости диссертационного 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).

Тинькова Елена Владимировна,
канд. экон, наук, доцент
доцент кафедры экономической теории
и менеджмента
Институт социально-гуманитарного образования
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Московский педагогический государственный университет»
119991, г.Москва, ул.Малая Пироговская, д.1, стр.1
телефон: +7 (495) 438-18-45
E-mail: ev.tinkova@mpgu.su
Сайт: [http:// www.mpgu.su](http://www.mpgu.su)
15.11.2019



Тинькова
Е.В. Тиньковой
ДОСТОВЕРЯЮ