В диссертационный совет 24.2.366.11
на базе ФГАОУ ВО «Российский
государственный гуманитарный
университет»

ОТЗЫВ

официального оппонента Окольнишниковой Ирины Юрьевны, доктора экономических наук, профессора, заведующего кафедрой маркетинга услуг и бренд-менеджмента ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» на диссертационную работу Кольцовой Дарьи Игоревны на тему «Комьюнити-менеджмент в управлении российскими организациями в контексте развития международного бизнеса», представленную на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. Менеджмент

Диссертационное исследование Д.И. Кольцовой, представленное к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук, посвящено разработке теоретических положений и методического инструментария комьюнити-менеджмента для российских организаций в контексте развития международного бизнеса.

Актуальность темы диссертационного исследования.

Сообщества клиентов, партнеров и профессионалов давно перестали быть исключительно маркетинговым каналом. Для многих компаний они стали средой, в которой формируется лояльность, создаются новые продукты и услуги, передается опыт между подразделениями и участниками из разных стран. В зарубежной практике управление сообществами выделилось в самостоятельное направление с собственными ролями, регламентами и показателями, тогда как в российских организациях эта работа нередко ведется интуитивно и остается закрепленной за службами маркетинга и коммуникаций.

Для российского бизнеса вопрос приобрел особое значение в связи с изменением условий выхода на зарубежные рынки. Сокращение доступа к ряду международных платформ, переориентация на новые рынки, распределенность команд и клиентов по разным странам требуют инструментов, позволяющих выстраивать и удерживать связи с зарубежными участниками без опоры на привычную инфраструктуру. Научных работ, в которых комьюнити-менеджмент рассматривается как элемент системы управления организацией и соотносится с задачами развития международного бизнеса, в отечественной литературе немного, а методики оценки результатов управления сообществами практически не разработаны.

С учетом сказанного, тема представленного диссертационного исследования Кольцовой Дарьи Игоревны «Комьюнити-менеджмент в управлении российскими организациями в контексте развития международного бизнеса» является актуальной. С теоретической точки зрения она развивает теорию управления в части описания сообщества как объекта управления. Практическая значимость исследуемой проблемы заключается в разработке инструментов, позволяющих российским организациям системно управлять сообществами и оценивать результаты этой работы.

Исследование соответствует паспорту научной специальности 5.2.6. Менеджмент, в частности п. 15 «Управление организацией в контексте международного бизнеса. Управление международной компанией. Международные бизнес-стратегии. Международные альянсы и сети фирм» и п. 20 «Маркетинговые технологии в управлении компанией: теоретические и прикладные аспекты. Вклад маркетинга в создание нематериальных активов и управление ими. Современные модели и методы взаимодействия с клиентами и потребителями».

Структура и общая характеристика диссертационной работы

Диссертационное исследование отличается четкой обоснованной структурой. Материал изложен в логической последовательности, исходя из сформулированных автором цели и задач.

Текст диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы (131 наименование) и 11 приложений. Содержание работы изложено на 204 страницах, включает 32 таблицы и 20 рисунков.

Во введении автором обоснована актуальность темы диссертации, выявлена степень ее разработанности, определены объект и предмет исследования, его цель и задачи, раскрыта теоретическая и практическая значимость работы, а также сформулированы положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретические основы комьюнити-менеджмента как элемента системы управления организацией в международном бизнесе» диссертантом рассмотрена концепция комьюнити-менеджмента в системе управления сообществом: уточнено понятие комьюнити-менеджмента и раскрыта система управления сообществом, объединяющая субъекты управления, управляющие контуры и объект управления. Прослежена эволюция развития комьюнити-менеджмента в теории управления, предложена периодизация и выявлены закономерности его развития. Определены критерии и показатели оценки результативности комьюнити-менеджмента в международном бизнесе российских организаций.

Во второй главе «Развитие моделей и инструментов комьюнити-менеджмента в управлении российскими организациями на международных рынках» дана характеристика российских моделей комьюнити-менеджмента в контексте международного бизнеса и на ее основе разработана четырехэтапная модель «4И». Проанализировано влияние комьюнити-менеджмента на укрепление позиций российских организаций на международных рынках. Разработан индекс качества взаимодействия участников сообщества.

В третьей главе «Применение модели комьюнити-менеджмента в условиях выхода российских организаций на международные рынки» представлены порядок и алгоритм применения адаптивно-интеграционной модели «4И» в международном бизнесе российских организаций, организация

взаимодействия участников сообщества в территориально-распределенных структурах на примере федеральной франчайзинговой сети фитнес-студий, а также оценка формирования международных экосистем комьюнити-менеджмента с участием российского бизнеса на основе сопоставления двух сообществ по показателям международной результативности. Также представлены результаты практического применения предложенных решений, порядок и алгоритм применения модели «4И» в международном бизнесе российских организаций.

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

Логика диссертации обусловлена поставленной целью и решаемыми задачами. Ключевые идеи работы базируются на результатах изучения автором трудов российских и зарубежных ученых по менеджменту, теории сообществ, маркетингу взаимоотношений и международному бизнесу, а также на концепции создания общей ценности и сервис-доминирующей логике.

Достоверность и обоснованность научных положений и выводов диссертации обеспечена корректным применением общенаучных и специальных методов исследования, методов и процедур сбора и обработки информации.

Сформулированные диссертантом научные положения, выводы и рекомендации обладают высокой степенью обоснованности и достоверности, что подтверждается:

– использованием собственной эмпирической базы, включающей опрос специалистов, представляющих финансовый сектор, международное предпринимательство, территориально-распределенный сервисный бизнес, сферу информационных технологий и профессиональные объединения, анкетирование участников сообщества и данные наблюдения за участниками сети фитнес-студий;

– применением наряду с качественными методами количественных оценок;

– апробацией основных выводов диссертации на 7 научно-практических конференциях всероссийского и международного уровня, подтверждением практического применения результатов актами о реализации, а также наличием публикаций по теме исследования (11 научных работ общим объемом 10,3 печ. л., 8 из которых опубликованы в изданиях из Перечня рецензируемых научных изданий, рекомендованных ВАК при Минобрнауки России).

Отдельно следует отметить подбор эмпирических объектов по принципу контрастности условий. Предложенные решения проверены в организациях, различающихся отраслью (финансовый сектор, предпринимательство, сервисный бизнес), типом сообщества (профессиональное, предпринимательское, внутрикорпоративное) и способом присутствия на зарубежных рынках.

На основании вышесказанного, диссертационное исследование Д.И. Кольцовой обладает достаточной степенью теоретической проработки, характеризуется полнотой методических разработок, обоснованностью и достоверностью сформулированных по его результатам научных положений, выводов и рекомендаций.

Научная новизна и практическая значимость положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

В отличие от уже известных работ по данной проблематике, автором диссертации выдвинут ряд новых положений и выводов. Результаты диссертационного исследования Кольцовой Д.И. дают основание определить следующие элементы научной новизны:

1) Уточнена сущность комьюнити-менеджмента как управленческой деятельности по формированию устойчивых связей между участниками сообщества и росту их вовлеченности в создание ценностей для организации с учетом условий рынков присутствия (с. 24); раскрыта система управления сообществом, описанная через категории субъекта, объекта и предмета управления (с. 53).

2) Разработана адаптивно-интеграционная концепция комьюнити-менеджмента и реализующая ее модель «4И» (Исследование – Инфраструктура – Интеграция – Итерация), в которой каждый этап предусматривает сверку управленческих решений с условиями рынка присутствия, а изменение институциональной среды служит основанием для нового цикла (с. 99; табл. 12, с. 101).

3) Предложен комплекс методических инструментов оценки, включающий восьмикомпонентный индекс качества взаимодействия в сообществе (ИКВС) с весами, определенными методом анализа иерархий, и индекс вклада комьюнити-менеджмента в результаты организации (ИВКМ), приведенные к единой пятиуровневой шкале (с. 109).

4) Обоснована система взаимодействия участников сообщества в территориально-распределенных структурах бизнеса, связь показателей реализации принципов которой с вовлеченностью участников подтверждена корреляционным анализом на данных федеральной франчайзинговой сети фитнес-студий (с. 164).

5) Разработан порядок применения модели «4И» в международном бизнесе российских организаций и реализующий его алгоритм из одиннадцати шагов с точками принятия решений и условиями возврата к предшествующим этапам (с. 148; рис. 16, с. 149; рис.17);

Практическая значимость работы состоит в том, что предложенные модель, индексы и алгоритм могут непосредственно использоваться российскими компаниями при формировании и развитии сообществ клиентов, партнеров и сотрудников, в том числе при выходе на зарубежные рынки, что подтверждено актами о реализации результатов исследования. Материалы исследования используются также в учебном процессе ФГАОУ ВО «РГГУ».

Замечания и рекомендации по диссертационной работе.

Не подвергая сомнению актуальность диссертационной работы и значимость научных результатов, полученных автором, следует отметить

некоторые частные замечания и недочеты, требующие, по мнению оппонента, определенных пояснений на защите:

1) Автор обоснованно выводит комьюнити-менеджмент за пределы маркетинговой трактовки и рассматривает его как элемент системы управления организацией. Вместе с тем, в работе недостаточно четко показано, как распределяются задачи и ответственность между комьюнити-менеджментом и маркетинговой службой компании – в-частности, в работе с клиентскими сообществами и программами лояльности. Уточнение этой границы сделало бы предложенную систему управления сообществом более применимой на практике.

2) Связь показателей системы взаимодействия с вовлеченностью участников установлена по данным тридцати участников сети за один отчетный период. Автор сам указывает на это ограничение и отмечает, что объем данных не позволяет рассматривать категории участников по отдельности. Повторный расчет по нескольким отчетным периодам позволил бы показать динамику и усилил бы доказательную часть третьей главы.

3) В третьей главе автором выделены типы рыночных условий и предложен алгоритм применения модели «4И», построенный на опыте формирования сообщества в финансовом секторе. Автор указывает, что при применении в иных отраслях состав действий внутри этапов подлежит уточнению. Вместе с тем, из текста диссертации не до конца понятно, чем различаются действия организации на отдельных шагах алгоритма в зависимости от типа рыночных условий. Хотелось бы увидеть более четкие рекомендации для каждого из выделенных типов.

Вместе с тем следует еще раз подчеркнуть, что указанные замечания носят дискуссионный характер и не снижают положительного впечатления о диссертационном исследовании, его высоком качестве и завершенности.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным «Положением о присуждении ученых степеней».

Содержание диссертационного исследования Кольцовой Д.И. соответствует паспорту научной специальности 5.2.6. Менеджмент. Основные публикации и содержание автореферата соответствуют теме исследования, раскрывают основные положения диссертации и доказывают существенный научный вклад автора в развитие теории и практики менеджмента.

По совокупности квалификационных признаков – актуальности темы исследования, масштабам и значимости научной проблематики, достоверности и обоснованности, существенности и новизне полученных научных результатов, а также их теоретической и практической значимости – диссертация Д.И. Кольцовой соответствует всем требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (в действующей редакции).

Исходя из сказанного, соискатель Кольцова Дарья Игоревна достойна присуждения ей ученой степени кандидата экономических наук по научной специальности 5.2.6. Менеджмент.

Официальный оппонент
доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой маркетинга услуг и бренд-менеджмента
Института маркетинга ФГБОУ ВО
«Государственный университет управления» Окольнишникова Ирина Юрьевна

«5» XI 2026 г.

Контактная информация:
ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»
адрес: 109542, г. Москва, Рязанский проспект, дом 99, офис А-520.
Тел.: +7 (495) 377-16-29
e-mail: marketing_guu@rambler.ru

Подпись И.Ю. Окольнишниковой
УДОСТОВЕРЯЮ
Начальник отдела кадров Департамента правового и кадрового обеспечения
2026