В диссертационный совет 24.2.366.11
на базе ФГАОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет»
по адресу: г. Москва, Миусская пл., д. 6, стр. 6, 125047

ОТЗЫВ
на автореферат диссертационной работы Кольцовой Дарьи Игоревны

на тему: «Комьюнити-менеджмент в управлении российскими организациями в контексте развития международного бизнеса», представленной на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. - Менеджмент

Тема диссертационного исследования Д.И. Кольцовой связана с одной из наиболее заметных перемен в практике управления последних лет. Российские организации, продолжающие работу на зарубежных рынках или только выходящие на них, всё чаще выстраивают отношения с партнёрами, клиентами и специалистами не через формальные каналы, а через профессиональные и деловые сообщества. При этом управление такими сообществами нередко остаётся на уровне отдельных инициатив и не встроено в общую систему управления организацией. Отсутствие методических оснований для планирования, организации и оценки этой работы снижает её отдачу и затрудняет принятие обоснованных управленческих решений. Разработка теоретических положений и инструментария комьюнити-менеджмента, учитывающих условия международной деятельности, определяет актуальность и научную ценность выбранного направления.

Автореферат демонстрирует умение автора работать с понятиями, которые в отечественной литературе пока не имеют устоявшегося толкования, и переводить их в измеримые показатели. Комьюнити-менеджмент рассматривается автором не как маркетинговый приём, а как управленческая деятельность, для которой раскрыта система управления сообществом. Такая трактовка позволяет применить к работе с сообществами привычные для теории менеджмента требования, это определённость целей, распределение ответственности, контроль и оценку результатов.

Положения, выносимые на защиту, логически связаны между собой и соотносятся с задачами исследования. Каждое из них подкреплено теоретической аргументацией и эмпирическим материалом. Уточнение понятия и системы управления сообществом, адаптивно-интеграционная концепция и модель «4И», комплекс инструментов оценки, система взаимодействия участников в территориально-распределённых структурах, порядок и алгоритм применения модели. Приведённые в автореферате рисунки и таблицы помогают понять структуру модели и последовательность предлагаемых действий.

С точки зрения методического обеспечения значимым результатом является сочетание двух индексов. Индекс качества взаимодействия в сообществе характеризует состояние сообщества по восьми показателям, весовые коэффициенты которых определены методом анализа иерархий. Индекс вклада комьюнити-менеджмента в результаты организации позволяет оценить, насколько работа с сообществом отражается на результатах деятельности организации. Пятиуровневая шкала индексов даёт руководству количественную основу для сопоставления состояния сообщества во времени и для обоснования решений о распределении ресурсов.

К достоинствам работы следует отнести разработанный алгоритм применения модели «4И», включающий шаги с точками принятия решений и условия возврата к предшествующим этапам. Подобная гибкость особенно важна для организаций, работающих в условиях меняющегося доступа к зарубежным рынкам, когда заранее заданная последовательность действий быстро утрачивает применимость. Представляет интерес и обоснование системы взаимодействия в распределенных структурах, построенной на прямых связях между специалистами, а не на увеличении числа управленческих звеньев. Этот вывод имеет значение не только для коммерческих организаций, но и для любых структур с территориально удалёнными подразделениями.

Обоснованность выводов обеспечивается разнообразием эмпирической базы. Ннструментарий проверен на трёх объектах, различающихся отраслью и типом сообщества, результаты анкетирования участников дополнены опросом специалистов и корреляционным анализом данных наблюдения за участниками сообщества распределённой сети.

Основные результаты исследования отражены в 11 научных работах общим объёмом 10,3 п.л. (авторский вклад - 8,25 п.л.), в том числе в 8 статьях в рецензируемых изданиях, входящих в перечень ВАК при Минобрнауки России, и прошли апробацию на семи научно-практических конференциях. Результаты подтверждены актами о реализации в трёх организациях, различающихся отраслью и способом присутствия на зарубежных рынках, и используются в учебном процессе РГГУ. Содержание автореферата соответствует основным положениям опубликованных работ.

Вместе с тем отдельные фрагменты автореферата могли бы быть представлены более развёрнуто.

Во-первых, одно из рассмотренных сообществ действует в сфере цифровых финансовых активов, где деятельность участников регламентирована. Было бы полезно пояснить, каким образом требования регулятора учитываются при применении модели «4И» и на каком этапе модели они принимаются во внимание.

Во-вторых, следовало бы яснее показать, на какой стадии применения модели находилась каждая из трёх организаций к моменту завершения исследования. Это позволило бы читателю автореферата точнее оценить, какие этапы модели проверены на практике в полном объёме.

Однако данные замечания не снижают ценности представленной работы.

В заключение следует отметить, что исследование Д.И. Кольцовой вносит заметный вклад в развитие теории и практики менеджмента в части управления сообществами в международной деятельности российских организаций. Работа выполнена на высоком научном уровне и обладает

научной новизной и практической значимостью. На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что диссертационное исследование на тему «Комьюнити-менеджмент в управлении российскими организациями в контексте развития международного бизнеса» удовлетворяет требованиям пунктов 9-14 «Положения о присуждении учёных степеней», утверждённого Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а её автор Кольцова Дарья Игоревна заслуживает присуждения искомой учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. - Менеджмент.

Кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента и государственного
и муниципального управления
частного образовательного учреждения
высшего образования
«Санкт-Петербургский университет технологий
управления и экономики»
Бабюк Олег Валентинович

_____ (подпись)
«02» ноября 2026 г.

Адрес: 190020, г. Санкт-Петербург, Лермонтовский проспект, д. 44, литера А
Телефон: 88124495976
E-mail: imemanager@mail.ru

Подпись Бабюка О.В. удостоверяю
Директор департамента по УР
_____ Жарова Ю.Б.