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

В современной теории управления всё больше внимания уделяется нематериальным ресурсам организации - знаниям сотрудников, отношениям доверия, готовности людей делиться опытом за пределами формальных обязанностей. Одной из форм, в которых эти ресурсы складываются и накапливаются, становятся сообщества, объединяющие сотрудников, партнёров и клиентов организации. В отличие от формальной структуры, сообщество держится на добровольном участии, и управлять им привычными административными методами невозможно. Вопрос о том, как организации целенаправленно развивать такие объединения, не разрушая их добровольной природы, остаётся в отечественной науке управления недостаточно изученным. Именно этому вопросу посвящена диссертация Д.И. Кольцовой, что определяет её актуальность.

Ценность работы состоит прежде всего в том, что автор рассматривает комьюнити-менеджмент как управленческую деятельность, а сообщество как ресурс организации, который можно создавать, развивать и оценивать. Предложенная система управления сообществом с управляющими контурами позволяет разграничить, на что организация может воздействовать непосредственно, а что складывается в самом сообществе и требует косвенных методов влияния. Такой подход согласуется с представлениями теории социального капитала и вместе с тем доводит их до уровня конкретных управленческих решений.

Особый интерес представляет обоснованная автором система взаимодействия участников в территориально-распределённых структурах. Автор показывает, что согласованность работы удалённых подразделений и партнёров обеспечивается прямыми горизонтальными связями между специалистами, а не увеличением числа промежуточных управленческих звеньев. По существу, речь идёт о переносе части координации из вертикали управления в среду профессионального общения. Этот вывод важен для организаций, где значительная часть знаний сосредоточена у сотрудников на местах и плохо передаётся через формальные каналы отчётности.

Модель «4И» задаёт последовательность действий организации от изучения потребностей будущих участников до регулярного пересмотра принятых решений. Важно, что этап интеграции предполагает встраивание сообщества в процессы организации, а не его существование параллельно им. Алгоритм применения модели из одиннадцати шагов с точками принятия решений и условиями возврата делает модель пригодной для практического использования.

Положительно следует оценить и то, что автор предлагает измерять не только результаты организации, но и качество самого взаимодействия участников. Индекс качества взаимодействия в сообществе позволяет отследить, развивается ли обмен между участниками или сообщество существует лишь формально. В сочетании с индексом вклада комьюнити-менеджмента это даёт руководству представление о том, каким образом состояние сообщества отражается на результатах деятельности.

Эмпирическая база исследования охватывает три организации с разным составом участников сообществ. В федеральной сети фитнес-студий сообщество объединяет сотрудников и партнёров-франчайзи, в международном объединении предпринимателей самостоятельных участников из разных стран, в профессиональном сообществе при системно значимом банке специалистов рынка цифровых финансовых активов.

Результаты исследования прошли апробацию на научных конференциях, отражены в 11 публикациях, в том числе 8 статьях в изданиях из перечня ВАК, используются в учебном процессе РГГУ и в практике организаций, что подтверждено актами о реализации.

Вместе с тем по автореферату возникают вопросы, требующие пояснения.

1. В работе в качестве участников, координирующих взаимодействие внутри сообщества, упоминаются лидеры направлений. Было бы полезно пояснить, какую роль они играют в предложенной системе взаимодействия и каким образом организация определяет таких участников.

2. Ценность сообщества для организации определяется живым обменом между участниками, однако на практике многие объединения со временем сохраняют лишь формальное существование. Желательно уточнить, по каким признакам руководитель может своевременно распознать такое состояние сообщества и какие действия в этом случае предусматривает предложенная модель.

Высказанные вопросы носят уточняющий характер и не снижают общей положительной оценки работы.

Автореферат написан ясно, его структура соответствует установленным требованиям и даёт полное представление о содержании диссертации. Исследование Д.И. Кольцовой вносит вклад в развитие теории менеджмента в части управления нематериальными ресурсами организации и обладает научной новизной и практической значимостью. Диссертация 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 учёной

степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.6. - Менеджмент.

Чернявский Сергей Владимирович,
Доктор экономических наук, профессор,
Профессор кафедры управления инновациями и коммерциализации интеллектуальной собственности,
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская государственная академия интеллектуальной собственности»

(подпись)

3 ноября 2026 г.

Контактная информация
Адрес: 117279, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 55А
Телефон: +7 (499) 460-05-20
E-mail: info@rgiis.ru

С.В. Чернявского удостоверяю.