

*В объединенный
диссертационный совет
Д 999.118.02 на базе
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
экономический университет» и
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский
государственный университет (национальный
исследовательский университет)»*

Отзыв на автореферат

диссертации Логиновой Екатерины Владимировны, выполненной на тему «Управление персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент)

Представленное исследование выполнено на актуальную тему и является значимым. В современных условиях персонал контактной зоны организации адаптивного типа является источником дифференциации образа организации в сознании ее потребителей. Персонал такой категории – это основа формирования конкурентных преимуществ своей организации, когда он сначала создает, а затем и закрепляет положительный образ организации в восприятии клиента в условиях согласованной, совместной работы.

Отмеченные свойства персонала контактной зоны являются уникальными, они определяют характер последующего сотрудничества клиента с организацией. В настоящее время такая постановка вопроса чрезвычайно значима, так как современный клиент находится в ситуации выбора оптимального для себя способа потребления услуги, когда их много и они разнообразны. Автор отмечает, что работу персонала в контактной зоне отличает ежедневная многозадачность: он должен, с одной стороны, выполнять стандарты обслуживания, с другой – формировать клиентскую лояльность. Соискатель раскрывает специфику работы в контактной зоне, при этом, он справедливо отмечает, что традиционные методы управления персоналом, в частности методы его оценки, не в полной мере отвечают требованиям к управлению персоналом контактной зоны, так как не учитывают характер влияния отдельно взятого работника на организационное окружение, что обосновало актуальность темы диссертационного исследования, постановку цели и задач.

Текст автора логичен и научно обоснован. Автор выстраивает альтернативное по отношению к традиционному понимание сущности управления персоналом контактной зоны, когда формирование требуемого организации впечатления клиента напрямую обусловлено вкладом персонала в процесс его

обслуживания. В диссертации представлен порядок управления таким персоналом, в основе которого лежит типологический подход, разработано и апробировано соответствующее методическое обеспечение. Предлагаемое методическое обеспечение основано на адаптации к практике управления персоналом контактной зоны активационной теории личности С. Мадди и Д. Фиске, вводя, при этом, феномен активации, рассматриваемый как готовность человека к уменьшению рассогласованию между ожидаемыми и реальными требованиями организационного окружения. В совокупности с другими результатами диссертационного исследования, автор трансформирует понимание сути объекта управленческого влияния, перенаправляя внимание руководителя на социально-психологический и групповой аспекты работы персонала в контактной зоне.

Представленное диссертационное исследование имеет высокий научный потенциал, опубликовано 27 работ, но, при этом, следует уточнить следующую позицию автора: почему именно персонификация процесса взаимодействия персонала с клиентом характерна для работы в контактной зоне и в чем ее суть?

Несмотря на это, диссертация имеет теоретическую и практическую ценность и является законченной научно-исследовательской работой, в результате которой была достигнута поставленная цель и решены сформулированные задачи. Работа отвечает критериям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842, а ее автор, Логинова Екатерина Владимировна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент).

Рецензент:

профессор кафедры экономики
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
лесотехнический университет»
д.э.н., профессор

«28» февраля 2022 г.

Подпись Бутко Г.П.
Ведущий документовед И.В. Кошкина
«28» 02 2022

Галина Павловна Бутко

Контактная информация:

ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет», 620100,
г. Екатеринбург, Сибирский тракт, 36, УЛК-2, каб. 508
Тел.: + 7 902 25 91 135
e-mail: gpbutko@mail.ru