

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
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)

В настоящее время организациям адаптивного типа занимать и удерживать прочные лидерские позиции на рынке услуг трудно, но возможно. Клиент может выбрать оптимальный для себя способ потребления услуги в условиях их многообразия и доступности, получая при этом уникальный потребительский опыт. В организациях адаптивного типа за создание такого опыта отвечает персонал контактной зоны, который работает в условиях коллективной ответственности, а также готов к демонстрации осознанного выбора в интересах клиента, коллег, организации. Приоритетной задачей руководителя организации адаптивного типа является создание условий бесперебойной работы в контактной зоне. Именно поэтому подбор, оценка, ротация и развитие персонала согласно требованиям работы в контактной зоне имеют решающее значение. Автор отмечает низкую эффективность применения традиционных методов оценки обозначенных свойств персонала такой категории в процессе его формирования и поддержания и предлагает вариант совершенствования методического обеспечения процесса управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа, обозначив тем самым актуальность темы диссертационного исследования.

Автор научно обоснованно выстроил логику исследования. При этом четко обозначил объект своего исследования – процессы управления именно персоналом контактной зоны. По существу автор прав: полноценных исследований такого рода практически нет. Объяснить это можно тем, что на практике руководство как персоналом контактной зоны, так и персоналом организации в целом осуществляется одинаково. По мнению соискателя так происходит потому, что универсальные способы управления персоналом такой категории применять нецелесообразно и вряд ли эффективно. Такое управление следует строить с учетом специфики совместной, согласованной работы персонала в контактной зоне. В связи с этим автор разрабатывает и апробирует методику типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны

организации, а также предлагает методический подход к прогнозированию и повышению готовности персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор.

Представленные в автореферате основные положения и результаты диссертационного исследования отличаются научной новизной, достоверностью и обоснованностью, а также имеют теоретическую и практическую ценность. В то же время содержание автореферата не позволяет найти ответы на некоторые вопросы и порождает замечания:

1) на стр. 14 автореферата автор указывает на значимость поддержания бесперебойности работы персонала в контактной зоне, однако не дает пояснений относительно экономических последствий возникновения сбоев в работе такого персонала;

2) из текста автореферата не понятно, что автор вкладывает в содержание понятия «контактной зоны».

Диссертация является законченной научно-исследовательской работой, в результате которой была достигнута поставленная цель и решены сформулированные задачи. Работа отвечает критериям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденное 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:

Доктор экономических наук, доцент,
Профессор кафедры экономической
теории и регионального развития
Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Челябинский
государственный университет»

Елена Алексеевна Неживенко

«10» марта 2022 г.

Подпись:
удостоверяю:

информация по адресу

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет»

Адрес: 454001, г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, 129

Web-сайт: <https://www.csu.ru/>

E-mail: odou@csu.ru

Тел. 8 (351) 799-71-01