

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)

Успех работы организаций, которые напрямую взаимодействуют со своими клиентами, зависит от их потенциала максимально соответствовать их ожиданиям. Основанием такого соответствия является работа персонала с клиентом в контактной зоне. Работу таких организаций усложняет растущая неопределенность, асимметричность информации, быстро меняющиеся потребности клиента, его стремление к оптимизации потребления услуг в ситуации их разнообразия и доступности. Персонал контактной зоны амортизирует, прежде всего, негативные моменты, связанные с требованиями клиента к организации. Чтобы персонал показывал необходимый организации результат ее менеджмент должен активно совершенствовать социально-психологический аспект его работы в контактной зоне. Потенциал таких действий руководства заключен в осуществлении превентивных мер в отношении подбора, оценки, своевременной ротации, развития персонала такой категории. В диссертации автор уточняет круг задач, которые решает такой персонал, а также раскрывает особенности их выполнения. На основании представленного анализа он делает логичный вывод: традиционные методы оценки персонала такой категории малоэффективны в ситуации, когда нужна достоверная информация о его готовности быстро действовать согласно требованиям клиента, соблюдая, при этом, интересы организации, что возможно только когда персонал совместно трудится в контактной зоне, что и определило актуальность темы диссертационного исследования, постановку цели и задач.

В работе не только логично и научно обосновано выстроен порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа, но и разработано, а также апробировано его методическое обеспечение, основой

которого являются: методика типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны, а также методический подход к прогнозированию и повышению персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор. Вызывает научный интерес взгляд автора на структуру предмета оценки: сложившийся уровень активации персонала, а также готовность демонстрировать требуемый в контактной зоне выбор, что расширяет область и направление развития теории и практики современного менеджмента.

Несмотря на явные достоинства оцениваемой диссертационной работы из текста автореферата не понятно: почему в механизме формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа акцент сделан на множественную идентичность (личностная, групповая, организационная)?

Диссертационная работа обладает теоретической и практической ценностью, высказанный рецензентом вопрос несколько не влияет на очевидную ее научную ценность. Считаем, что поставленная цель достигнута, сформулированные задачи решены. Диссертация является законченной научно-исследовательской работой, которая 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:

Директор Центра подготовки научных кадров
ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России,
кандидат экономических наук

Елена Валерьевна Вашаломидзе

«10» марта 2022 г.



Контактная информация:

Вашаломидзе Елена Валерьевна,
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Всероссийский научно-исследовательский институт труда»
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
Адрес: 105043, г. Москва, ул.4-я Парковая, 29
Тел.: +7 (495) 917-75-79
E-mail: cpnk@vcot.info