

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 современных условиях потребители услуг имеют возможность выбирать оптимальный для себя способ удовлетворения потребностей. Рыночный спрос, определяя специфику работы организаций адаптивного типа, конкретизирует их цели и задачи, к основным из которых относятся привлечение потребительского интереса и формирование клиентской лояльности. Результативность поставленных задач по конкретизации и удовлетворению потребительских запросов определяется методами управления персоналом контактной зоны, содержание работы которой зависит от специфики оказываемых услуг, в частности, требуемой продолжительности контакта персонала с клиентами и интенсивности их взаимодействия. Зона ответственности персонала не ограничивается исключительно выполнением стандартов обслуживания, работники осуществляют сбор различной информации о клиенте, влияющей на развитие сферы обслуживания в целом. Выполнять рабочие задачи, правильно интерпретировать результат взаимодействия с клиентом в контактной зоне и доводить его до руководства возможно только при наличии у персонала требуемых личностных компетенций, проявляющихся при совместной работе. Автор ставит под сомнение продуктивность традиционных методов оценки персонала такой категории, обосновывая необходимость их совершенствования и определяя, тем самым, актуальность темы диссертационного исследования.

Важным научным результатом диссертационной работы является теоретически обоснованный, логично выстроенный автором порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа на основе типологического подхода. В связи с этим вызывает научный интерес предмет оценки деятельности персонала. Отметим такие факторы, как сложившийся уровень активации персонала контактной зоны и его готовность осуществлять требуемый выбор. Автор показывает, что роль персонала такой категории в процессе персонификации образа организации в восприятии клиента существенна и проявляется в его инициативности, быстрой адаптации

к нестандартным ситуациям, грамотном управлении процедурами взаимодействия с клиентом при совместной работе.

При рассмотрении автореферата отмечены следующие недостатки.

1. Для апробации разработанного в диссертации методического обеспечения были выбраны организации сферы гостеприимства, деятельность которых ориентирована на оказание разнообразных услуг. Возникает вопрос относительно содержания критериев такого выбора.

2. Автор разработал механизм формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа, но из автореферата не понятно, какой именно коллективной компетенцией должен обладать персонал контактной зоны.

Несмотря на отмеченные недостатки, результаты диссертационной работы отличаются теоретической и практической ценностью. Диссертационная работа соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 «О порядке присуждения ученых степеней», а ее автор, Логинова Екатерина Владимировна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент).

Заведующий кафедрой  
Экономики и менеджмента  
Института экономики и менеджмента  
ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»,  
д-р экон. наук, профессор

Радько Сергей Григорьевич

«14» марта 2022 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)»

Адрес: 119071, г. Москва,

ул. Малая Калужская, д. 1, кабинет 1342 (площадка 2)

Телефон 8 (495) 811-01-01, доб. 1089

e-mail: [kaf-em@rguk.ru](mailto:kaf-em@rguk.ru)

сайт организации <https://kosygin-rgu.ru>



инность подписи удостоверяю  
ый секретарь Ученого совета  
ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»  
ПАРАХИН В.А.

Подпись

ФИО