

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)

Развитие клиентоориентированности, повышение уровня удовлетворенности клиентов являются ключевыми задачами системы менеджмента организаций сферы услуг, что требует особого внимания к организации деятельности персонала, занятого в контактной зоне. При этом недостаточно только установить и обеспечить соблюдение стандартов обслуживания: современный клиент не терпит к себе обезличенного отношения. Персонализировать процесс выстраивания отношений организации с клиентом может персонал контактной зоны, но только при условии полной включенности, рефлексии собственного поведения и поведения клиента. Персонал контактной зоны, эффективно управляя процессом взаимодействия с клиентом, должен демонстрировать поведение, отвечающее запросам как клиента, так и коллектива, и организации в целом. Решение задачи формирования такого поведения персонала контактной зоны требует учета социально-психологических аспектов его работы. Практика менеджмента демонстрирует недостаточность традиционных методов оценки персонала и необходимость разработки новых подходов с учетом специфики работы в контактной зоне. Таким образом, можно констатировать научную актуальность и практическую значимость темы диссертационного исследования Е.В. Логиновой.

Целью диссертационного исследования является разработка методического обеспечения управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников.

Достоверность и обоснованность полученных результатов исследования обеспечивается логикой изложения материала и использованием обширной информационной базы, в том числе положений научных трудов отечественных и

зарубежных ученых по исследуемой проблеме, а также собственных исследований автора.

По теме диссертационного исследования автором опубликовано 27 научных работ, в том числе 5 – в изданиях, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий ВАК РФ и 2 статьи в изданиях, входящих в международные реферативные базы данных.

В диссертационной работе соискатель предлагает порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа. Предлагаемый порядок обеспечен разработанным в диссертации методическим обеспечением управления персоналом контактной зоны. Автор адаптирует к практике управления персоналом данной категории такой феномен, как «активация», рассматривая его как стремление работника уменьшить рассогласование между ожидаемыми и реальными требованиями организационного окружения. Автор предлагает оценивать готовность персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор, демонстрируемый им вследствие сложившихся пátтернов поведения работников.

К наиболее значимым научным результатам диссертационной работы Е.В. Логиновой, на наш взгляд, относятся следующие:

1. Типология поведения работников контактной зоны по критерию вносимого ими вклада в персонификацию взаимодействия с клиентом. Типология базируется на разработанном механизме формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа, включающего процессы возникновения проорганизационной идентичности, организационной идентификации и согласованности уровней активации работников.

2. Методика типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации на основе дополненного активационными характеристиками концептуального профиля должности, который группирует необходимые при работе в контактной зоне поведенческие компетенции персонала. В отличие от традиционной оценки персонала как выявления степени соответствия компетенций отдельного работника требованиям занимаемой (вакантной) должности, которая лишь отчасти определяет характер влияния работника на организационное окружение и не позволяет оценить поведенческую однородность персонала, предлагаемая методика вводит в практику управления персоналом контактной зоны феномен активации.

3. Методический подход к прогнозированию и повышению готовности персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор. Предложен порядок расчета статистических параметров поведенческих переменных, конкретизирующий векторы направленности выбора, интерференция которых выявляет области конфликта, сотрудничества и неопределенности в коллективе контактной зоны.

Необходимо отметить, что разработки автора апробированы и приняты к внедрению в процесс управления персоналом Группы компаний USTA, СК «Курганово», СП «Ленёвка».

Вместе с тем, не снижая общей ценности работы и значимости результатов исследования, следует отметить ряд дискуссионных вопросов:

1. В тексте автореферата автор не раскрывает собственную трактовку понятия «контактная зона».

2. Для оценки персонала контактной зоны в качестве инструмента используется «опросник уровня активации». В автореферате не указывается, кто автор данного опросника и каковы его характеристики (валидность, надежность).

Указанные вопросы не снижают теоретическую и практическую ценность представленного диссертационного исследования.

Диссертация Е.В. Логиновой, судя по автореферату, является законченной научно-исследовательской работой, в результате которой была достигнута поставленная цель и решены сформулированные задачи. Работа соответствует требованиям 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 менеджмента
ФГБОУ ВО «Новосибирский
государственный технический
университет», д.э.н., профессор
«21» 03 _____ 2022 г.

Татьяна Георгиевна Озерникова

Подпись Озерниковой Т.Г. заверяю



О. К. Пустовалова

Контактная информация:

ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет», 630073,
г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20, VI – 1104 – 1106
Тел.: + 7 383 3462045
e-mail: ozernikova@corp.nstu.ru