

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)

Сегодня умение персонала персонифицировать процесс взаимодействия с клиентом в границах контактной зоны является одним из важнейших конкурентных преимуществ работы организаций сферы услуг и не только. Задача такой формы работы с клиентом, прежде всего, закрепление положительного образа организации в восприятии клиента, на основании чего он принимает решение дальнейшего с ней взаимодействия. Многообразие и доступность услуг позволяют клиенту выбирать оптимальный для себя способ их потребления, конкретизируя, тем самым, цели и задачи организации: привлечение и удержание клиента, а также формирования первоклассного клиентского опыта. Данные задачи решает именно персонал контактной зоны, находясь на линии непосредственного соприкосновения с клиентом, когда нет права на ошибку.

В диссертационном исследовании автор отмечает, что практику управления персоналом контактной зоны сегодня отличает преобладание традиционных методов управления, рассматривающие работника фрагментарно, вне контекста его влияния (положительного, отрицательного) на организационное окружение. Представленный в диссертационном исследовании обзор научных периодических источников, анализирующих современные процессы управления персоналом организации, показал, что персонал контактной зоны, как отдельно взятый объект исследования, практически не рассматривается. На ряду с этим автор, конкретизируя специфику работы персонала в контактной зоне, отмечает его существенный вклад в процесс создания, требуемого организации впечатления клиента, а также его клиентской лояльности. Все это в совокупности определяет актуальность темы диссертационного исследования.

В данной работе научно обоснована логика развития типологического подхода в контексте практики управления персоналом контактной зоны. Автор предлагает типологию поведения работников в контактной зоне, на базе которой формируется типологическая модель персонала контактной зоны организации адаптивного типа, что, в свою очередь, является основанием для разработки порядка управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа на основе типологического подхода. В тоже время это подкреплено предложенным автором, апробированным в организациях адаптивного типа, методическим обеспечением управления персоналом контактной зоны.

На фоне этого хотелось бы отметить следующие недостатки рецензируемого автореферата:

1. Из автореферата не понятно по каким критериям дифференцирован персонал контактной зоны на ключевых работников и работников периферии (рисунок 3, стр. 13).

2. В автореферате (стр. 16) автор показывает преимущества предлагаемого концептуального профиля должности, в котором дифференцированы необходимые, приобретаемые, недопустимые компетенции персонала контактной зоны, но непонятно, откуда взята такая идея: она авторская или это дополнение аспектов компетентного подхода.

Тем не менее, указанные замечания не снижают научный уровень и ценность проведенного исследования, демонстрируя, тем самым, возможности развития теории и практики современного менеджмента.

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:

Кандидат экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - промышленность», доцент кафедры управления, организации производства и отраслевой экономики ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет инженерных технологий»

Кривенко Елена Ивановна

«24» марта 2022 г.

Контактные данные:

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет инженерных технологий»
394036, г. Воронеж, пр. Революции, 19, ауд. 246
Тел.: +7 (473)255-27-10
Эл. почта: e.krivenko@bk.ru

