

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)

Персоналу контактной зоны организации адаптивного типа соответствовать ожиданиям современного клиента сложно, исполняя только стандарты обслуживания. Клиент таких организаций осознает свою ценность и не терпит к себе обезличенного отношения, поэтому персонал такой категории, наряду с выполнением стандартов обслуживания, должен прикладывать совместные усилия, персонифицирующие каждый процесс взаимодействия клиента с организацией. Работая в контактной зоне, в частности в нестандартных ситуациях, персонал должен быть полностью включен в процесс оказания услуги, при этом, контролировать собственное поведение и анализировать поведение клиента, соблюдая его интересы, а также интересы коллег и организации. Успешное решение таких задач возможно, когда персонал готов осуществлять целенаправленное управление процессом взаимодействия с клиентом в контактной зоне путем его оптимизации. Автор уточняет, что все это связано с социально-психологическим аспектом работы в контактной зоне, воздействовать на который руководитель может только путем подбора, оценки, ротации и развития персонала, контролируя, при этом, характер взаимовлияния работников друг на друга внутри коллектива. В совокупности с другими результатами исследования это определило актуальность его темы, а также постановку цели и формулировку задач.

Автор убедительно показал, что работник может полностью соответствовать требованиям должности, но, в тоже время, оказывать негативное влияние на организационное окружение, что ставит под сомнение результативность традиционных методов управления, в частности методов его оценки. Такая ситуация повышает риск демонстрации персоналом нежелательного поведения в контактной зоне. Для минимизации такого риска в диссертации предложен

последовательный, теоретически обоснованный, порядок управления персоналом контактной зоны на основе типологического подхода, который поддержан соответствующим методическим обеспечением. Автор адаптирует к практике управления таким персоналом феномен активации, а также предлагает оценивать его готовность осуществлять требуемый в контактной зоне выбор, в основе которого лежат сложившиеся пátтерны поведения работников.

Несмотря на это, есть моменты в содержании автореферата, которые требуют уточнения:

1) автор предлагает механизм формирования коллективной компетенции персонала контактной зоны организации адаптивного типа (стр.11 автореферата), но далее не понятно какая же все-таки коллективная компетенция (наименование) должна быть сформирована у персонала такой категории?

2) в формулировке темы диссертационного исследования есть понятие «контактная зона», из текста автореферата не понятно как автор трактует данное понятие?

В целом обозначенные замечания не снижают теоретическую и практическую ценность представленного диссертационного исследования. Оно является законченной научно-исследовательской работой, в результате которой была достигнута поставленная цель и решены сформулированные задачи. Работа отвечает критериям 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 экономики
ГБОУ ВО МО «Технологический
университет», д.э.н., профессор



Маргарита Аркадьевна
Меньшикова

«1» апреля 2022 г.

Контактная информация:

ГБОУ ВО МО «Технологический университет», 141070, г. Королев, ул. Гагарина, д. 42.

Тел.: + 7 9859206890.....

e-mail: menshikova@ut-mo.ru...

Подпись Меньшиковой Маргариты Аркадьевны
Ведущий инженер по организации труда
Prof. А.О. Филиппова