

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)

Работа организации, напрямую взаимодействующей с своими клиентами, должна соответствовать их ожиданиям. Данную задачу решает персонал контактной зоны, который, с одной стороны, выполняет требуемый в контактной зоне порядок работ, с другой – обязан справляться с нестандартными ситуациями, которые могут возникать при обслуживании трудных клиентов. Условия, в которых работают такие организации усложняются растущей неопределенностью, информационной асимметрией, стремительно меняющимися потребностями клиентов, находящихся в поиске оптимального способа потребления, когда услуги разнообразны и доступны. Персонал контактной зоны активно содействует установке взаимовыгодных отношений клиента и организации, когда создаваемое им впечатление клиента оказывает влияние на характер последующих его взаимодействий с организацией.

Автор диссертации акцентирует внимание на том, что сформировать коллектив с такими свойствами сложно используя только общепринятые методы управления персоналом, в частности его оценки, когда приоритет отдается соответствию компетенций работника (кандидата) требованиям занимаемой должности, а не оценке характера его влияния (отрицательного, положительного) на организационное окружение. Соискатель логичен в своих выводах: когда нужна достоверная информация о готовности персонала совместно, согласованно действовать в контактной зоне одновременно соблюдая интересы клиента, коллег, организации традиционные методы управления персоналом малоэффективны, что аргументировало актуальность темы диссертационного исследования, а также постановку цели и формулировку задач.

В диссертации логично выстроен порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа, при этом он научно обоснован. Предлагаемый порядок подкреплен соответствующим методическим обеспечением, которое апробировано на базе организаций сферы гостеприимства. Автор преобразует составляющие предмета оценки в таком объекте управления как персонал контактной зоны: предметом оценки становятся уровень сложившейся активации персонала, а также его готовность осуществлять требуемый в контактной зоне выбор.

Работа явно обладает теоретической и практической ценностью, но при этом требуется уточнение следующей позиции автора, которая не совсем понятна из содержания автореферата: почему для апробации разработанного методического обеспечения выбраны именно организации сферы гостеприимства и для каких типов организаций оно еще может быть полезным?

Высказанное замечание не влияет на очевидную научную ценность диссертационного исследования, в котором достигнута цель и решены поставленные задачи. 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:

доцент кафедры региональной
экономики и управления человеческими
ресурсами ФГБОУ ВО «Омский
государственный университет
им. Ф.М. Достоевского»,
к.э.н., доцент

Татьяна Александровна Лапина

«24» марта 2022

Подпись Т.А. Лапиной



*ученой секретарь
Ученого совета
Логинина Е.В.*

Контактная информация:

ФГБОУ ВО «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского»,
644077, г. Омск, пр. Мира 55-а
Тел.: + 7 9139731552
e-mail: LapinaTA@omsu.ru