

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора экономических наук, профессора
Гагаринской Галины Павловны на диссертацию Логиновой Екатерины
Владимировны на тему «Управление персоналом контактной зоны на основе
повышения согласованности уровней активации работников»,
представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук
по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(менеджмент)

1. Актуальность темы диссертационного исследования.

Сегодня установление и поддержание интерактивных (диалоговых) отношений с клиентами является залогом успешной работы организаций, в частности, организаций сферы обслуживания. Цель таких организаций – максимизация степени удовлетворенности потребностей своих клиентов. На фоне усиливающейся неопределенности, асимметричности информации, многообразия и доступности услуг способность персонала контактной зоны персонифицировать образ организации в восприятии клиента является важным условием дальнейшего ее взаимовыгодного сотрудничества с клиентом. Фрагментарность оценки персонала, без учета потенциала влияния (созидательного, разрушительного) отдельно взятого работника на организационное окружение, в настоящее время доминирует в практике управления персоналом контактной зоны. Для организаций с существенной долей такого персонала это серьезный недостаток, так как именно требуемая организации согласованность совместных действий работников позволяет демонстрировать в контактной зоне обслуживание, соответствующее требованиям клиента. В связи с этим, как выбор темы диссертации, так и обоснованность ее актуальности во введении работы (стр. 4-5) представляются убедительными, согласующимися с потребностями теории и практики менеджмента современной организации, в частности организации адаптивного типа.

2. Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Диссертационное исследование Логиновой Е.В. отличается внутренней логикой, целостностью, обладает достаточной степенью обоснованности научных положений, рекомендаций и выводов. Достоверность полученных результатов и выводов подтверждается значительным теоретическим и статистическим материалом, представленным в диссертационном исследовании. Сформулированные цель и задачи исследования согласованы с

новизной работы и ее структурой. Объект и предмет исследования в полной мере соответствуют теме, целям и задачам исследования.

Логика исследования и структура диссертации не вызывает вопросов. Диссертация объемом 243 страницы машинописного текста включает введение, три главы основного текста, заключение; библиографический список, состоящий из 223 наименований; 8 приложений; содержит 21 таблицу и 41 рисунок.

Структура диссертации последовательна, согласована с заявленной целью и задачами, отражает логику исследования, демонстрирует связь между главами и параграфами, целостна, и достаточно информативна.

Во введении обоснована актуальность выбранной темы исследования, обозначены объект, предмет, цель и задачи диссертационного исследования, сформулированы положения научной новизны, указаны теоретическая и практическая значимость полученных результатов (стр. 4-11).

В первой главе «Теоретические аспекты управления персоналом контактной зоны» раскрыт социально-психологический аспект управления персоналом организации, теоретически обоснована необходимость целенаправленного формирования его адаптивных свойств, представлены модели, механизмы, совершенствующие процесс управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа (стр. 12-75). Автором, в границах критического анализа, хронологически показан процесс становления понимания сущности организационного поведения (стр. 12-37). Вызывает уважение констатированная им мысль о том, что идеи советских ученых в области теории менеджмента отчасти инициировали направление развития западной теории менеджмента в границах других наук: психологии, социологии, этики (стр. 37). Автор смог доступно показать отличительные особенности работы персонала в контактной зоне, когда присущая данному процессу повышенная «психологичность» требует от него гибких, быстрых решений в интересах клиента, коллег и организации (§ 1.2, стр. 38-49). Представленный механизм формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа теоретически обоснован, усиливает междисциплинарный аспект управления персоналом организации (стр. 49-60). Автор логично и научно обосновал представленный в § 1.3 порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа на основе типологического подхода, показав, при этом, его потенциальные преимущества (стр. 60-73). Выводы первой главы (стр.73-75) предопределили необходимость разработки методического обеспечения управления персоналом контактной зоны организаций, непосредственной взаимодействующих с клиентами.

Вторая глава «Методическое обеспечение управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа» начинается с перечня организаций, дифференцированных по степени ответственности персонала в контактной зоне: коллективная, персональная (стр. 76). Соответственно предлагаемой дифференциации проанализирована официальная статистика (стр. 77-81). Автор делает разумный вывод: на фоне уменьшения объема платных услуг населению Свердловской области снижение численности работников этих организаций незначительна (стр. 77). Автор справедливо уточняет, что для менеджмента организаций, где высокая текучесть кадров это – объективное явление, обостряется проблема сохранения, поддержания, развития работников, особенно ключевых. В связи с этим повышается ценность предлагаемого им методического обеспечения управления персоналом контактной зоны.

Универсальность, предлагаемого автором методического обеспечения, заключается в том, что каждый предлагаемый инструмент оценки персонала может использоваться как отдельно взятый, так и в совокупности с остальными. Автор отмечает, что степень глубины оценки определяет сам руководитель соответственно кадровым потребностям организации. В работе дано четкое, последовательное описание методики типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации (стр. 95-107), а также методического подхода к прогнозированию и повышению персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор (стр. 107-137). Разработанное в диссертации методическое обеспечение адаптирует к практике управления персоналом контактной зоны активационную теорию личности Д. Фиске и С. Мадди (стр. 97) и рассматривает феномен активации как стремление человека уменьшить рассогласование между ожидаемыми и реальными требованиями организационного окружения (стр. 99). Далее автор развивает обозначенное направление, адаптируя идеи Р. Акоффа и Ф. Эмери о целеустремленных системах, вводя в составляющие предлагаемого методического обеспечения инструмент оценки готовности персонала к демонстрации требуемого выбора в интересах клиента, коллег, организации при работе в контактной зоне (стр. 108), предлагая, при этом, алгоритм расчета статистических параметров поведенческих переменных, выявляющих зоны сотрудничества, конфликта и неопределенности в коллективе контактной зоны (стр. 110-127).

В конце второй главы автор сделал следующий важный вывод: традиционные методы оценки имеют право на применение в практике управления персоналом контактной зоны, но, чтобы оценить потенциал влияния отдельно взятого работника на организационное окружение, а также миними-

зировать риски демонстрации работником поведения, не отвечающего требованиям клиента, необходимо их совершенствование, что и призвано сделать предлагаемое автором методическое обеспечение (стр. 136, 137).

Третья глава «Апробация методического обеспечения управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников» (стр. 138-194) содержит результаты апробации, проводимые автором в период с 2014 года по 2021 год. Апробация проводилась на базах организаций сферы гостеприимства г. Екатеринбурга и Свердловской области (стр. 138-169). Автор аргументирует выбор организаций данного типа спецификой организации контактной зоны, когда клиент (гость) оказывает непосредственное влияние на продолжительность, качество и состав оказываемой ему услуги. Персонал контактной зоны, умеющий совместно правильно действовать при работе в контактной зоне, особенно в нестандартных ситуациях, является источником формирования конкурентных преимуществ, которые отличают их от организаций, оказывающих идентичные услуги. На примере отеля «Центральный» by Usta Hotels автором предложены возможные управленческие решения, корректирующие выявленный в результате апробации методического обеспечения дисбаланс поведенческих переменных персонала контактной зоны (стр. 182-186).

В заключении сформулированы выводы, полученные в результате исследования (стр. 195-201).

3. Новизна и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций автора.

Научная новизна диссертационной работы определяется актуальной постановкой проблемы, авторским подходом к исследованию и развитию процессов управления персоналом организации адаптивного типа.

Научной новизной обладают следующие результаты, полученные автором и выносимые на защиту:

1. Предложена типология поведения работников контактной зоны, разделяющая их согласно вносимому ими вкладу в персонификацию взаимодействия с клиентом (стр.67). Типология базируется на разработанном механизме формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа, включающего процессы возникновения проорганизационной идентичности, организационной идентификации и согласованности уровней активации работников (стр. 50-54). Основанием для определения типа работника выступает оценка степени его влияния (положительного, отрицательного) на формирование и развитие коллективной компетенции персонала контактной зоны, в результате чего

образуются так называемые адаптивные организационные структуры управления, что отличает данную типологию от традиционных, разделяющих работников по их готовности выполнять требуемый порядок работ, оптимизации взаимодействия руководителя с группой работников, выстраиванию требуемой организационной иерархии. На базе предложенной типологии разработан порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа (стр. 72-73). Порядок включает алгоритм принятия управленческих решений о приеме, адаптации и развитии персонала и способствует формированию устойчивых адаптивных организационных структур управления, которые содействуют выстраиванию долговременных взаимовыгодных отношений организации с клиентом.

2. Разработана методика типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации (стр. 95-107) на основе дополненного активационными характеристиками концептуального профиля должности, который группирует необходимые при работе в контактной зоне поведенческие компетенции персонала (стр. 89-93). 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, объясняемый как стремление работника уменьшить рассогласованность между ожидаемыми и реальными требованиями организационного окружения.

3. Разработан методический подход к прогнозированию и повышению готовности персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор (107-127). Традиционная система оценки персонала не предусматривает выбор, осуществляемый работником, как объект изучения. Предлагаемый подход рассматривает персонал контактной зоны в плоскости соотношения статистических параметров поведенческих переменных, показывающих сложившиеся паттерны поведения работников, определяющие их выбор в контактной зоне. Предложен порядок расчета статистических параметров поведенческих переменных, конкретизирующий векторы направленности выбора, интерференция которых выявляет области конфликта, сотрудничества и неопределенности в коллективе контактной зоны. Изменение кадрового состава (увольнение, ротация, развитие) сдвигает границы зон конфликта, сотрудничества и неопределенности, разбалансирует согласованность уровней активации работников. Прогнозирование и

мониторинг таких изменений позволяет принимать управленческие решения, предотвращающие нежелательное поведение персонала контактной зоны.

4. Значимость для науки и практики результатов, полученных автором в ходе выполнения диссертационного исследования.

Работа вносит вклад в развитие теории и практики менеджмента современной организации: приращение теоретических положений и методического аппарата типологического подхода к управлению персоналом контактной зоны. Междисциплинарная форма исследования расширяет представление о сущности управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа. Ценность исследования заключается в формировании альтернативного традиционному пониманию сущности процесса управления персоналом контактной зоны организации. Представленные в диссертационном исследовании результаты и предложения применимы к организациям, эффективность работы которых зависит от степени вклада работников в процесс взаимодействия с клиентом в контактной зоне. Практическая значимость исследования предопределена выводами и рекомендациями, относящимися к решению актуальных для современных организаций адаптивного типа вопросов объективной текучести кадрового состава, удержания ключевых работников, оптимизации затрат на подбор и развитие работников.

5. Спорные и дискуссионные положения диссертации.

Наряду с общей положительной оценкой научного уровня и качества диссертационной работы, следует обратить внимание на ряд перечисленных ниже замечаний и положений диссертации, которые носят дискуссионный характер:

1. Чем обосновано развитие в диссертации именно типологического подхода в большей степени? Почему в работе не затрагивается системный подход и компетентностный подход к управлению персоналом организации?

2. Автор акцентирует внимание на том, что предлагаемое методическое обеспечение подходит для организаций адаптивного типа. Необходимо уточнение: что такое организация адаптивного типа? Может ли использоваться предлагаемое методическое обеспечение при управлении коллективом организации в целом?

3. На стр. 76 диссертации представлен перечень организаций адаптивного типа, которые дифференцированы по степени ответственности (коллективной, персональной) персонала контактной зоны, но далее автор не дает определение понятиям «коллективная ответственность», «персональная ответственность» и не обосновывает: почему именно коллективная ответственность является важной в работе персонала в контактной зоне?

4. Для апробации предлагаемого методического обеспечения выбраны организации сферы гостеприимства. В каких еще организациях внедрение предлагаемого методического обеспечения управления персоналом было бы продуктивным?

5. На стр. 127-134 диссертационной работы показаны результаты корреляционного анализа. Почему был выбран для данного анализа коэффициент корреляции рангов Спирмена (r_s)?

6. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным в Положении о порядке присуждения ученых степеней.

В целом диссертационное исследование Логиновой Е.В. представляет собой целостную и законченную научную квалификационную работу, которая содержит решение актуальных для организаций адаптивного типа проблем эффективного управления персоналом контактной зоны.

Основные положения диссертации опубликованы в 27 научных работах, в том числе в двух статьях, индексируемых в международных реферативных базах данных, и пяти статьях, входящих в Перечень ведущих рецензируемых научных изданиях ВАК РФ.

Диссертационная работа выполнена на высоком научном уровне, содержит элементы научной новизны, имеет ценность для дальнейших научных изысканий, демонстрирует теоретическую и практическую значимость. Работа отвечает критериям, установленным в Положении о порядке присуждения ученых степеней (Раздел II п.9-14), утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013г. № 842. Автор исследования – Логинова Екатерина Владимировна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент).

Официальный оппонент

Заведующая кафедрой «Экономика
и управление организацией»
ФГБОУ ВО «СамГТУ»
д.э.н., профессор

Подпись Гагаринской Г.П. заверяю:
Ученый секретарь
ФГБОУ ВО «СамГТУ»
д.т.н.



Гагаринская Г.П.

Малиновская Ю.А.

Контактная информация: ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет», 443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 244, тел.: + 7 (846) 278-43-81, e-mail: eyo@samgtu.ru

21 MAP 2022

