

ОТЗЫВ

официального оппонента кандидата экономических наук, доцента Лустиной Татьяны Николаевны на диссертацию Логиновой Екатерины Владимировны по теме «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)

Диссертационное исследование, проведенное Логиновой Е.В. и представленное к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук, направлено на развитие теоретико-методических положений и разработку инструментария управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников.

1. Актуальность темы диссертационного исследования.

Сегодня гипертрофированное и иррациональное потребление меняет сущность и направленность развития рынка товаров и услуг. Организации, работающие с клиентами, действуют в условиях, когда процесс обслуживания в контактной зоне становится инструментом персонификации услуги в условиях гиперперсонализации как особого типа потребительского поведения. В связи с этим вопрос установления, поддержания и развития интерактивных (диалоговых) отношений с клиентом является для таких организаций обязательным условием повышения их жизнеспособности и усиления их конкурентоспособности.

Роль персонала контактной зоны, в связи с этим, намного значительней, чем это может казаться: его работа персонифицирует образ организации в восприятии клиента и является важным условием дальнейшего их взаимовыгодного сотрудничества. Именно поэтому менеджмент организаций, с существенной долей персонала контактной зоны, должен быть продуктивным в вопросах формирования коллектива, способного быстро реагировать и решать проблемы клиента в условиях совместной работы в контактной зоне.

Вследствие этого, выбор темы, а также обоснованность ее актуальности во введении работы (стр.4-5), выглядят убедительными, отвечающими требованиям теории и практики современного менеджмента.

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

Логика диссертационного исследования Логиновой Е.В. обусловлена поставленной целью и решаемыми в ходе исследования задачами. Оно базируется на трудах отечественных и зарубежных ученых, специалистов по вопросам менеджмента, организационного поведения, управления персоналом, а также научных разработках, послуживших основой для развития понятийного аппарата и методического инструментария управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа. Исследование отличается достаточной степенью обоснованности научных положений, рекомендаций и выводов.

Достоверность полученных результатов и выводов подтверждается значительным теоретическим и статистическим материалом, представленным в диссертационном исследовании.

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 согласуется с целью и задачами исследования, логика изложения последовательна и достаточно информативна, прослеживается четкая связь между главами и параграфами.

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» (стр. 12-75) выстроена хронология трактовки понятия «организационное поведение», дан критический анализ научных взглядов представителей различных теорий менеджмента. Автором сделан вывод о том, что сегодня организационное поведение рассматривается как объект научного изучения, при этом, оно приобретает экономический статус в организации, так как существенно влияет на эффективность работы ее персонала (стр. 12-37). Автор не обошел вниманием сущность социально-психологических аспектов управления персоналом организации (§1.2), где теоретически обосновывает необходимость целенаправленного формирования его адаптивных свойств, предлагает модели, механизмы,

совершенствующие процесс управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа (стр. 12-75).

В работе (стр. 38-49) дан подробный анализ содержания работы в контактной зоне, отмечена одна из ее особенностей: повышенная «психологичность», которая требует от работника гибких, быстрых решений в интересах клиента, коллег и организации.

Механизм формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа (стр. 49-60), представляет научный интерес, так как автор теоретически обосновывает и визуализирует необходимость усиления междисциплинарного аспекта для повышения эффективности управления персоналом контактной зоны. В связи с этим автор абсолютно убедительно обозначил конкурентные преимущества представленного (стр. 60-73) порядка управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа на основе типологического подхода. Выводы первой главы (стр.73-75) констатировали, что альтернативный взгляд на процесс управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа требует разработки его методического обеспечения.

Во второй главе «Методическое обеспечение управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа» представлен перечень организаций адаптивного типа, которые разделены соответственно коллективной и персональной ответственности персонала, работающего в контактной зон (стр. 76). Далее, согласно данной дифференциации, анализируется официальная статистика за 2019-2021 гг. Автор приходит к следующему выводу (стр.77-81): объем платных услуг населению Свердловской области, оказанных организациями, в которых доминирует коллективная ответственность, в 2021 г. был меньше на 33,16% по сравнению с 2019 г., при этом ССЧ работников данных организаций снизилась незначительно – на 0,62% в 2020 г., в 2021 г. на 2,4% соответственно, а доля высококвалифицированного персонала, например, в гостиницах и на предприятиях питания составила всего 11%. Автор справедлив в своем суждении о том, что задачи по сохранению, поддержанию и развитию персонала контактной зоны таких организаций в условиях не восстановившегося рынка платных услуг становятся приоритетными в работе менеджмента. Вследствие чего ценность предлагаемого автором методического обеспечения управления персоналом контактной зоны повышается.

В работе предложен трехуровневый инструмент оценки персонала контактной зоны. Акцентируется внимание на том, что каждый отдельно

взятый инструмент оценки может применяться как самостоятельный, так и в совокупности с другими. Методика типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации автором последовательно и понятно описана (стр. 95-107). Она адаптирует к практике управления персоналом контактной зоны активационную теорию личности Д. Фiske и С. Мадди (стр. 97). Данная теория и рассматривает феномен активации как стремление человека уменьшить рассогласование между ожидаемыми и реальными требованиями организационного окружения (стр. 99). В работе также разработан методический подход к прогнозированию и повышению готовности персонала осуществлять требуемый в контактной зоне выбор (стр. 107-137). Подход адаптирует к практике управления персоналом контактной зоны идеи Р. Акоффа и Ф. Эмери о целеустремленных системах, вводя инструмент оценки готовности персонала к демонстрации требуемого в контактной зоне выбора (стр. 108). Результатом такой оценки является визуализация зон сотрудничества, конфликта, неопределенности, которые формируются под воздействием управленческого влияния, и для выявления которых автор предлагает алгоритм расчета статистических параметров поведенческих переменных (стр. 110-127).

Таким образом, в конце второй главы автор констатирует, что традиционные методы оценки персонала не могут являться управленческим инструментом, выявляющим характер влияния конкретного работника на работу коллектива контактной зоны в целом, а также предупредить нежелательное поведение работников в контактной зоне, именно такие задачи предлагаемое методическое обеспечение намерено решать (стр. 136, 137).

Третья глава «Апробация методического обеспечения управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников» (стр. 138-194) демонстрирует результаты апробации разработанного методического обеспечения управления персоналом контактной зоны. Апробация проводилась в период 2014-2021 гг., ее базами стали организации сферы гостеприимства г. Екатеринбурга и Свердловской области (стр. 138-169). Главным критерием выбора таких организаций автор называет специфику организации контактной зоны: клиент (гость) таких организаций может оказывать существенное влияние на качество, продолжительность и состав, предлагаемой услуги. Данная ситуация требует чтобы персонал демонстрировал выбор, отвечающий его требованиям, но в тоже этот выбор должен быть также и в интересах

коллектива и организации. Автор предлагает возможный перечень решений руководителя, который призван предупредить проблему возможного дисбаланса 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). Основой типологии является разработанный механизм формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа, который включает процессы возникновения проорганизационной идентичности, организационной идентификации и согласованности уровней активации работников (стр. 50-54). Источником 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 его адаптивные свойства, что отличает данную типологию от традиционных. Типология работников стала основанием для разработки порядка управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа (стр. 72-73), который стоит из алгоритма принятия управленческих решений о приеме, адаптации и развитии персонала такой категории.

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

текущего 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:

1. Одним из элементов механизма формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа является корпоративная культура: три ее типа (стр. 52-53). По какой причине он был включен и, все-таки, какой тип наиболее приемлем для эффективного управления персоналом организации именно адаптивного типа?

2. Взгляды каких представителей теории менеджмента явились основанием разработки автором механизма формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа?

3. Почему был выбран критерий ответственности (коллективная, персональная) для разделения организаций адаптивного типа в таблице 8?

4. В работе обозначены подходы к понятию коллективной компетенции и механизмы ее формирования (стр. 50-53), представлено определение (стр.75), не являющееся авторским. Однако сущностное наполнение понятия коллективной компетенции отсутствует. Не совсем понятно, какие ключевые компетенции входят в данный кластер, какова структура коллективной компетенции? Например, огромное значение для обслуживания гостей в контактной зоне помимо прочих имеет кросс-культурная и эмоциональная компетентность.

5. Поможет ли внедрение в практику управления персоналом контактной зоны разработанного методического обеспечения решать крайне не желательные организационные проблемы, например, такой как обратный моббинг?

6. В каких организациях, помимо организаций адаптивного типа, применение такого методического обеспечения управления персоналом будет полезным?

При этом высказанные замечания, обусловленные в основном дискуссионным характером рассматриваемых проблем, не снижают высокого научного уровня и практической ценности диссертационной работы соискателя Логиновой Е.В.

Замечаний по оформлению работы нет, объем рукописи соответствует требованиям к написанию диссертаций. Автореферат и опубликованные работы отражают ее основное содержание.

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.

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

Доцент Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права, доцент,
кандидат экономических наук
ФГБОУ ВО «Российский
государственный университет
туризма и сервиса», специальность, по
которой защищена диссертация:
08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством



Татьяна Николаевна Лустина

«15» марта 2022 г.

Контактные данные:

Российская Федерация, 141221, Московская область, Городской округ
Пушкинский, дп. Черкизово, ул. Главная, д. 99
Тел.: + 7 (916) 014-28-47
e-mail: lustinat@mail.ru

Подпись Т.Н. Лустина заверяю
Начальник Т.Н. Лустина

