

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)

Организации, в частности организации адаптивного типа, работают сегодня в условиях роста неопределенности, асимметричности информации, а также необходимости выстраивать и поддерживать интерактивные взаимоотношения с клиентами. Пандемия, с одной стороны, подвергла серьезному испытанию сложившуюся систему управления персоналом организации, с другой – явилась серьезным вызовом, который требует пересмотра отношения, прежде всего, к социально-психологическому аспекту управления персоналом, особенно в условиях его совместной работы в контактной зоне. Область задач, которые решает такой персонал, включает в себя как процесс выполнения стандартов обслуживания, так и осуществление порядка действий, направленных на формирование клиентской лояльности, что не всегда возможно при использовании традиционных методов управления персоналом организации. В диссертационном исследовании автор уточняет специфику работы персонала в контактной зоне, аргументируя, тем самым, необходимость развития методического обеспечения управления персоналом такой категории, что и предопределило актуальность темы диссертационного исследования.

Автор логично и научно обоснованно выстроил порядок управления персоналом контактной зоны организации адаптивного типа на основе типологического подхода. Важным научным результатом является представленный автором механизм формирования коллективной компетенции, раскрывающий процесс возникновения свойств персонала, которые позволяют

персонифицировать процесс его взаимодействия с клиентом в контактной зоне. Предложенное автором методическое обеспечение управления персоналом контактной зоны обладает четкой логикой, структурой и позволяет получить информацию о готовности персонала демонтировать требуемые в контактной зоне поведение и выбор в интересах клиента, коллег и организации, особенно в нестандартных ситуациях.

Однако автореферат имеет некоторые недостатки:

1. Автор подчеркивает, что исследуются организации адаптивного типа, но из автореферата непонятно, чем отличается организация данного типа от общепринятого понимания организации.
2. Из автореферата не понятно, как трактует автор следующие понятия: «профессиональные компетенции», «личностные компетенции», которые являются составляющими типологической модели персонала контактной зоны организации адаптивного типа (рисунок 3, стр. 13).

Представленные замечания не влияют на общий научный уровень выполнения диссертационной работы, результаты которой обладают практической и теоретической ценностью.

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).

Кандидат экономических наук,
доцент, заведующий кафедрой
экономики и управления
ФГБОУ ВО «Пензенский
государственный
технологический университет»

Павлов Александр Юрьевич

«21» февраля 2022 г.

Контактные данные:

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный технологический университет»
440039, г. Пенза, пр. Байдукова/ул. Гагарина, д. 1а-11, корпус № 2, ауд. 307
Тел.: +7 909 319 75 89
Эл. почта: crsk@mail.ru

