

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОБЪЕДИНЕННОГО ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА  
Д 999.118.02, СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УРАЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»  
МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ  
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета от 12 апреля 2022 г. № 12

О присуждении Логиновой Екатерине Владимировне, гражданство – Российская Федерация, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Управление персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент) принята к защите 10 февраля 2022 г. (протокол заседания № 7) объединенным диссертационным советом Д 999.118.02, созданным на базе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45, ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)» Минобрнауки РФ, 454080, г. Челябинск, проспект Ленина, 76, приказ Минобрнауки РФ от 10.05.2017 № 398/нк.

Соискатель Логинова Екатерина Владимировна, 15 марта 1977 года рождения, в 2004 году окончила государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уральский государственный педагогический университет» по специальности «Психология». В период с 25.10.2004 г. по 24.10.2009 г. Логинова Е.В. была прикреплена соискателем для

сдачи кандидатских экзаменов и написания диссертации по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством; с 01.12.2009 г. по 30.11.2013 г. обучалась в заочной аспирантуре по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством; с 10.06.2015 г. по 09.12.2015 г. прикреплялась для сдачи кандидатского экзамена в качестве экстерна для прохождения промежуточной аттестации по направлению подготовки 38.06.01 – Экономика, по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством.

Диссертация выполнена на кафедре менеджмента и предпринимательства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Кулькова Инна Анатольевна, ФГБУН Институт экономики Уральского отделения РАН, центр исследований социэкономической динамики, ведущий научный сотрудник.

Официальные оппоненты:

Гагаринская Галина Павловна – доктор экономических наук, профессор, ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет», кафедра экономики и управления организацией, заведующий;

Лустина Татьяна Николаевна – кандидат экономических наук, доцент, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Высшая школа бизнеса, менеджмента и права, доцент

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – БУ ВО Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет», г. Сургут, в своем положительном отзыве, подписанном Ширинкиной Еленой Викторовной, д-ром экон. наук, доц., зав. каф. менеджмента и бизнеса, указала, что диссертационное исследование представляет собой законченную и целостную научную квалификационную работу, которая содержит решение актуальных для организаций адаптивного типа вопросов управления персоналом

контактной зоны. Основные положения диссертации опубликованы в 27 научных работах, в том числе в двух статьях, индексируемых в международных реферативных базах данных, в 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 присуждении 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).

Соискатель имеет 27 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 27 работ общим объемом 12,4 п.л. (авторский вклад 7,8 п.л.), из них в изданиях, включенных в Перечень ведущих рецензируемых научных изданий, рекомендованных ВАК при Минобрнауки России, опубликовано 5 работ (общий объем 4,9 п.л., авторский вклад 2,5 п.л.), в изданиях, индексируемых в международной наукометрической базе данных Web of Science – 2 работы (общим объемом 1,8 п.л., авторский вклад 1,6 п.л.). Наиболее значимыми из опубликованных работ являются: Kornova, G. Service opportunities in the development of the hospitality services market in terms of the new industrialization / G. Kornova, E. Loginova. – DOI 10.2991/sicni-18.2019.100 // Advances in social science, education and humanities research. – 2019. – Vol. 240. – P. 496–499. – 0,5/0,3 п. л.; Логинова, Е. В. Состояние трудового потенциала в сфере гостеприимства / Е. В. Логинова // Управленец. – 2015. – № 1 (53). – С. 54–63. – 1,3 п. л.; Корнова, Г. Р. Взаимосвязь корпоративной культуры и развития трудового потенциала работника сервисной организации / Г. Р. Корнова, Е. В. Логинова // Управленец. – 2013. – № 2 (42). – С. 70–78. – 1,1/0,6 п. л.; Корнова, Г. Р. К вопросу о мотивации работников сервисной

организации / Г. Р. Корнова, Е. В. Логинова // Известия Уральского государственного экономического университета. – 2013. – № 6 (50). – С. 67–74. – 1,0/0,5 п. л.; Базык, Е. Ф. Управление персоналом сферы гостеприимства на основе формирования его вовлеченности / Е. Ф. Базык, М. И. Плутова, Е. В. Логинова // Экономические науки. – 2017. – № 153. – С. 35–38. – 0,5/0,2 п. л.; Корнова, Г. Р. Оценка уровня активации персонала контактной зоны организации / Г. Р. Корнова, Е. В. Логинова. – DOI 10.34773/EU.2021.1.11 // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2021. – № 1 (157). – С. 60–65. – 0,8/0,4 п. л.; Логинова, Е. В. Менеджмент персонала контактной зоны на основе оценки паттернов его поведения / Е. В. Логинова, И. А. Кулькова. – DOI 10.18334/lim.8.2.111866 // Лидерство и менеджмент. – 2021. – Т. 8, № 2. – С. 229–240. – 1,5/0,8 п. л.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах.

На диссертацию и автореферат поступило 9 отзывов. Все отзывы положительные. Отмечается актуальность, научная новизна исследования, теоретическая и практическая значимость полученных результатов. Высказан ряд вопросов и замечаний, которые охарактеризованы их авторами как дискуссионные и не влияющие на общую положительную оценку диссертационного исследования.

1. Д-р экон. наук, проф., проф. каф. экономики ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет» Бутко Г.П. Вопрос: почему именно персонификация процесса взаимодействия персонала с клиентом характерна для работы в контактной зоне и в чем ее суть?

2. Д-р экон. наук, доц., проф. каф. экономической теории и регионального развития ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет» Неживенко Е.А. Замечания: 1) на стр. 14 автореферата автор указывает на значимость поддержания бесперебойной работы персонала в контактной зоне, однако не дает пояснение относительно экономических последствий возникновения сбоев

в работе такого персонала; 2) из текста автореферата непонятно, что автор вкладывает в содержание понятия «контактной зоны».

3. Канд. экон. наук, директор Центра подготовки научных кадров ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт труда» Минтруда России Вашаломидзе Е.В. Замечание: из текста автореферат непонятно, почему в механизме формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа акцент сделан на множественную идентичность (личностная, групповая, организационная).

4. Д-р экон. наук, проф., зав. каф. экономики и менеджмента Института экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)» Радько С.Г. Замечания: 1) для апробации разработанного в диссертации методического обеспечения были выбраны организации сферы гостеприимства, деятельность которых ориентирована на оказание разнообразных услуг; возникает вопрос относительно критериев такого выбора; 2) автор разработал механизм формирования коллективной компетенции персонала организации адаптивного типа, но из автореферата не понятно какой именно коллективной компетенцией должен обладать персонал контактной зоны?

5. Д-р экон. наук, проф., проф. каф. менеджмента ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет» Озерникова Т.Г. Дискуссионные вопросы: 1) в тексте автореферата автор не раскрывает собственную трактовку понятия «контактная зона»; 2) для оценки персонала контактной зоны в качестве инструмента используется «опросник уровня активации»; в автореферате не указывается, кто автор данного опросника и каковы его характеристики (валидность, надежность).

6. Канд. экон. наук, доц. каф. управления, организации производства и отраслевой экономики ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет инженерных технологий» Кривенко Е.И. Замечания: 1) из автореферата непонятно, по каким критериям дифференцирован персонал контактной зоны на ключевых работников и работников периферии (рисунок 3,

стр. 13); 2) в автореферате (стр. 16) автор показывает преимущества предлагаемого концептуального профиля должности, в котором дифференцированы необходимые, приобретаемые, недопустимые компетенции персонала контактной зоны, но непонятно откуда взята такая идея: она авторская или это дополнение аспектов компетентностного подхода.

7. Д-р экон. наук, проф., проф. каф. экономики ГБОУ ВО МО «Технологический университет» Меньшикова М.А. Замечания: 1) автор предлагает механизм формирования коллективной компетенции персонала контактной зоны организации адаптивного типа (стр.11 автореферата), но далее непонятно, 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?

8. Канд. экон. наук, доц. каф. региональной экономики и управления человеческими ресурсами ФГБОУ ВО «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского» Лапина Т.А. Замечание: не ясно, почему для апробации разработанного методического обеспечения выбраны именно организации сферы гостеприимства, и для каких типов организаций оно еще может быть полезным?

9. Канд. экон. наук, доц., зав. каф. экономики и управления ФГБОУ ВО «Пензенский государственный технологический университет» Павлов А.Ю. Замечания: 1) автор подчеркивает, что исследуются организации адаптивного типа, но из автореферата непонятно, чем отличается организация данного типа от общепринятого понимания организации; 2) из автореферата непонятно, как трактует автор следующие понятия «профессиональные компетенции», «личностные компетенции», которые являются составляющими типологической модели персонала контактной зоны организации адаптивного типа (рисунок 3, стр. 13.)

Выбор официальных оппонентов – д-ра экон. наук, проф. Гагаринской Г.П. и канд. экон. наук, доц. Лустиной Т.Н. обосновывается их высокой



научной квалификацией и значительным вкладом в исследование проблем управления персоналом, персонал-технологий, что подтверждается многочисленными публикациями, включая публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ. Выбор ведущей организации, БУ ВО Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет», обосновывается известностью научных трудов и признанием научных достижений в области исследования управления персоналом и управления человеческими ресурсами.

**Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных автором исследований:**

**разработана** новая научная идея об управлении процессом формирования коллективной компетенции персонала контактной зоны, обогащающая научные концепции об управлении персоналом и организационном поведении путем модификации процессов подбора, ротации и развития работников в целях повышения согласованности их группового взаимодействия;

**предложены** оригинальные суждения о прогнозировании и повышении готовности персонала выбирать требуемое в контактной зоне поведение на основе сформированности ключевых поведенческих переменных: вероятности и эффективности выбора, знания способов действий и их ожидаемой удельной ценности;

**доказана** перспективность использования предложенного концептуального профиля должности, разработанного путем систематизации требуемых и недопустимых при работе в контактной зоне поведенческих компетенций и дополненного активационными характеристиками;

**введены** измененные трактовки понятий: «коллективная компетенция персонала контактной зоны», понимаемая как накопленные комбинации компетенций, являющиеся исключительными для персонала контактной зоны конкретной организации; «проорганизационная идентичность», определяемая

как совокупность устойчивых наборов поведенческих стереотипов, приобретенных работниками в процессе выполнения совместной работы;

**Теоретическая значимость исследования** обоснована тем, что:

**доказаны** положения о типах поведения работников контактной зоны по критерию соответствия личного вклада требованиям организации к взаимодействию с клиентами и положительной или отрицательной направленности его влияния на развитие коллективной компетенции, вносящие вклад в расширение представлений о типологии организационного поведения;

**применительно к проблематике диссертационного исследования результативно (эффективно, то есть с получением обладающих новизной результатов) использован** комплекс существующих базовых общенаучных и специальных методов: логической аргументации, системного анализа, дедукции, научной классификации, описания, сравнения, экстраполяции, корреляционного анализа, измерения, статистических расчетов;

**изложены** условия, определяющие специфику работы персонала в контактной зоне, включающие: быстроту принятия решений, повышенную «психологичность», взаимодействие и взаимозависимость, гибкость труда, срочный характер оказания услуги, выстраивание отношений с другими подразделениями организации, влияние клиента на качество рабочего процесса;

**раскрыты** несоответствия между традиционными индивидуально-ориентированными методами управления персоналом и возникающим в контактной зоне комплексом социально-экономических и управленческих отношений работников с клиентами, коллегами, руководителем;

**изучены** причинно-следственные связи между развитием компетенций работников демонстрировать поведение согласно требованиям рабочей ситуации в контактной зоне и результативностью их работы;

**проведена модернизация** методов расчета количественных показателей поведенческих переменных, определяющих характер направленности выбора поведения в контактной зоне в процессе выстраивания персоналом отношений с клиентами;



**Значение полученных соискателем результатов исследования для практики** подтверждаются тем, что:

**разработана и внедрена** методика типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации в практику управления предприятиями управляющей компании «Usta Hotels», спортивного комплекса «Курганово», санатория-профилактория «Леневка»;

**определены** перспективы практического использования алгоритма принятия управленческих решений о приеме, адаптации и развитии нового работника, включения его в группу ключевых или периферийных работников на базе прогноза его влияния на процессы формирования и развития группового взаимодействия;

**создана** система практических рекомендаций по использованию управленческих воздействий на уменьшение рассогласованности уровней активации работников контактной зоны;

**представлены** методические рекомендации по прогнозированию и осуществлению мониторинга изменения границ зон сотрудничества, неопределенности, конфликта в коллективе контактной зоны, возникающих в результате изменения кадрового состава (увольнение, ротация, развитие).

**Оценка достоверности результатов исследования выявила:**

**теория** построена на известных, проверяемых научных положениях и результатах исследований в области управления персоналом организации, согласуется с опубликованными экспериментальными данными по теме диссертации;

**идея базируется** на анализе и обобщении многолетнего накопленного передового опыта в области исследований по управлению персоналом и организационному поведению, подкрепленного исследованиями автора, наличии и достоверности собираемых эмпирических данных, результатах проведенного соискателем социально-экономического исследования;

**использовано** сравнение авторских данных и данных, полученных ранее зарубежными и российскими учеными в исследованиях об организационном поведении и управлении персоналом контактной зоны организации;

**установлено** качественное соответствие авторских результатов диссертационного исследования выводам и результатам, представленным в авторитетных источниках об управлении персоналом контактной зоны и организационном поведении;

**использованы** современные методики и инструменты сбора, обработки и анализа эмпирических данных по представленной совокупности объектов исследования, направленные на анализ первичной и обобщенной информации об организационном поведении и управлении персоналом контактной зоны.

**Личный вклад соискателя** состоит в его непосредственном участии в постановке цели и задач диссертационного исследования; в развитии теоретических положений и выводов, в разработке методического обеспечения управления персоналом контактной зоны организации; сборе, систематизации и обработке исходных, полученных в результате проведения теоретического, эмпирического, сравнительного и логического анализа данных; интерпретации полученных результатов; проведении и обосновании расчетов, апробации результатов; подготовке основных публикаций по теме исследования, а также в представлении полученных результатов научной общественности на конференциях.

В ходе защиты диссертации были высказаны следующие критические замечания: о недостаточной четкости использованного в исследовании математического аппарата, о необходимости дополнительной аргументации возможности применения разработок автора учреждениями сферы гостеприимства небольшого масштаба.

Соискатель Логинова Е.В. ответила на задаваемые ей в ходе заседания вопросы и привела собственную аргументацию полученных результатов в области управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников.

На заседании 12 апреля 2022 г. диссертационный совет принял решение за новые научно обоснованные решения в сфере управления персоналом, заключающиеся в разработке методического обеспечения процессов управления персоналом контактной зоны на основе повышения согласованности уровней активации работников; в разработке типологии работников контактной зоны, базирующейся на механизме формирования коллективной компетенции персонала; в разработке методики типологической оценки согласованности уровней активации персонала контактной зоны организации присудить Логиновой Е.В. ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 21 человека, из них 8 докторов наук по специальности рассматриваемой диссертации 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент), участвовавших в заседании, из 25 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за – 21, против – 0, воздержались – 0.

Председатель диссертационного совета

Д 999.118.02,

доктор экономических наук,

профессор \_\_\_\_\_

 Дворядкина Елена Борисовна

Ученый секретарь \_\_\_\_\_

диссертационного совета

Д 999.118.02,

доктор экономических наук,

доцент \_\_\_\_\_

 Истомина Наталья Александровна

12 апреля 2022 г.