

ОТЗЫВ

**научного руководителя о диссертационной работе О.С. Кудиновой
«Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в
современных условиях», представленной на соискание ученой степени
кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 –
«Социальная структура, социальные институты и процессы»**

Сервис как многогранное и многоаспектное явление тесно связан со сферой услуг, предназначение которой заключается в удовлетворении многообразных потребностей населения, различных социальных групп общества. К концу XX века сервисная деятельность превратилась в объект пристального внимания исследователей различных областей знания, но такие специальные социологические теории, как «социология сервиса» и «социология туризма» еще только развиваются.

В связи с этим при анализе работ, посвященным гостиничному сервису, аспирантка столкнулась с наличием множества научных трудов по экономике, маркетингу, менеджменту, в то время, как работы, изучающие гостиничный сервис и работников гостиничных предприятий как социально-профессиональную общность с помощью социологических исследований, практически отсутствуют. Поэтому О. С. Кудинова выбрала более узкое направление исследовательской деятельности и попыталась выявить особенности кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса как особой профессиональной общности, провела социологический анализ их производственной и инновационной деятельности. Именно этой стороне научного поиска посвящена диссертация, что позволяет утверждать о ее выполнении в русле социологического знания.

На современном гостиничном рынке фактор меняющегося потребителя усиливает требовательность клиентов в вопросах ассортимента услуг и способа их предоставления, поэтому просто хорошей гостиницы уже недостаточно. Гостиничные предприятия отличает нематериальная составляющая сервиса – услуга, являющаяся неотъемлемой частью конечного продукта, и качество ее предоставления. Создание репутации

предприятия высокого качества обслуживания обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению новых методов обучения персонала.

О. С. Кудинова утверждает в своем исследовании, что специалисты гостиничного сервиса представляют особую профессиональную общность, обладающую специфическими, присущими только ей, признаками. Безусловно, особенности профессиональной трудовой деятельности предъявляют определенные требования к личностным и профессиональным качествам специалистов, но основным фактором развития кадрового потенциала общности, по утверждению соискателя, выступает инновационный процесс, способствующий раскрытию потенциальных способностей и возможностей специалистов гостиничного сервиса. Как показало исследование О.С. Кудиновой, необходимость внедрения инноваций в деятельность гостиничных предприятий не вызывает сомнений ни у руководящего, ни у исполнительского персонала гостиниц Тюменского региона, однако интенсивность инновационных процессов в них еще недостаточно высока.

Следует отметить, что отношение О.С. Кудиновой к работе над диссертационным исследованием в течение всех лет обучения было стабильно заинтересованным и ориентированным на результат. Соискателем была проведена значительная работа по поиску и анализу литературы по теме исследования в области социологии, экономики, маркетинга, психологии, педагогики и она рассмотрела работников гостиничного сервиса как специфическую социально-профессиональную общность на примере Тюменского региона с позиций различных научных подходов отечественных и зарубежных ученых, применяя при этом социологические методы анализа.

Отмечаю как положительную сторону аспирантки ее оперативное реагирование на замечания научного руководителя, экспертной группы: в

процессе работы были внесены существенные изменения как в структуру диссертации, так и в ее содержание. О.С. Кудинову как преподавателя высшей школы с большим педагогическим стажем отличают такие качества, как ответственность, целеустремленность, склонность к аналитической и исследовательской работе, о чем свидетельствует анализ значительного объема документальных источников и научной литературы по теме диссертационного исследования, количество научных публикаций. Кроме того, Ольга Сергеевна хорошо знакома со спецификой деятельности гостиничных предприятий, поскольку в течение 6 лет являлась руководителем производственной (гостиничной) практики студентов очной и заочной формы обучения по специальностям «Гостиничный сервис» и «Социально-культурный сервис и туризм».

В процессе работы над диссертацией О.С. Кудинова продемонстрировала навыки владения методами сбора и обработки социологической информации - актуальность инноваций в российском гостиничном сервисе подтверждена данными опроса руководителей гостиниц и их структурных подразделений, проведенного соискателем в 2013-2014гг. Результаты данного исследования подтверждаются также ранее проводимыми ей экспертными опросами представителями туристских организаций, гостиниц, высших учебных заведений городов Тюменской области.

Полагаю, в качестве перспективных проблем и направлений для соискателя ученой степени могут стать дальнейшие исследования влияния инноваций на работников смежных профессий (ресторанный сервис, туризм), поскольку остаются недостаточно изученными вопросы измерения, определения индикаторов инновационного потенциала персонала, выявление наиболее важных компонентов кадрового потенциала для осуществления инновационных процессов в сфере сервиса.

Считаю, что работа О.С. Кудиновой «Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в современных условиях» является

законченным научным исследованием, соответствующим специальности 22.00.04 – «Социальная структура, социальные институты и процессы», а соискатель достойна присуждения ученой степени кандидата социологических наук.

Научный руководитель:

Доктор социологических наук
профессор (аттестат, серия ПРН№005063),
профессор кафедры социально-культурной
деятельности, культурологии и социологии
ФГБОУ ВО «Тюменский государственный
институт культуры»
625003, Тюменская область,
г. Тюмень, ул. Республики, д.19

Скульмовская
Любовь
Григорьевна

