


УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе

ФГБОУ ВО «Башкирский
государственный университет»,

доктор химических наук, профессор


В.П.Захаров


15 ноября 2016г.

ОТЗЫВ

ведущей организации

на диссертацию Кудиновой Ольги Сергеевны

**«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

Актуальность изучения процесса развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса обусловлена рядом проблем и противоречий в этой сфере социально-экономической жизни российского общества, которые в свою очередь являются отражением общенациональных проблем и задач, связанных с осуществлением модернизации и внедрения инноваций. Социально-экономическое развитие лежит в основе масштабных изменений в социальной, культурной, политической сфере современной общественной жизни. Рост экономики, уровня образования и информационной культуры населения, диверсификация взаимодействия между людьми ведет к увеличению объема материальных, нематериальных и человеческих ресурсов и возможностей, которыми они располагают. Это вызывает усиление материальной, интеллектуальной, социальной, гражданской независимости. На современном этапе формируется гражданское общество, в котором центральное место занимают человеческие ресурсы и качество их использования. Поэтому изучение процесса развития

кадрового потенциала специалистов различных областей занятости, сферы материального производства или сферы услуг, как в представленном диссертационном исследовании, актуально и своевременно.

Автор делает акцент на цикличности инновационного процесса и его взаимосвязи с развитием кадрового потенциала, а изучение специфики трудовой деятельности в сфере гостиничного сервиса позволяет более точно выявить особенности и противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности, реализуя тем самым поставленные диссертантом цели и задачи исследования.

На основании проведенной экспертизы ведущая организация представляет следующие оценочные выводы по диссертации.

Представленное диссертационное исследование обладает научной новизной, поскольку:

- рассмотрение особенностей профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса впервые предпринято с позиции общностного подхода, применение которого автор достаточно полно обосновывает;

- представлен социокультурный подход к анализу особенностей предоставления гостиничных услуг, согласно которому гостиница - это «временный дом» для клиента;

- выявление внешних и внутренних факторов, способствующих принятию и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса, как и основных противоречий развития кадрового потенциала, осуществлено с учетом указанных выше подходов.

Основные теоретико-методологические подходы, используемые автором в исследовании: теория социального действия (Т. Парсонс), теория социальной общности (Г.Е. Зборовский), структурный функционализм (Р. Мертон), теория равновесия организационных систем (А.А. Богданов), позволили диссертанту глубоко и всесторонне рассмотреть основные

принципы изучения системы выявления и реализации кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Выводы, сформулированные диссертантом в теоретической части, последовательны, логичны и свидетельствуют о высокой методологической подготовке автора, умении критически анализировать научные теории, аргументированно доказывать собственную позицию.

В эмпирической части исследования использован анализ статистических данных, результатов экспертного и анкетного опросов. Используемые теоретико-методологические подходы позволили автору рассмотреть специалистов гостиничного сервиса в качестве особой социально-профессиональной общности, определить ее структуру, изучить процессы развития кадрового потенциала и внедрения инноваций. Диссертация соответствует специальности 22.00.04. – социальная структура, социальные институты и процессы по примененному теоретико-методологическому и эмпирическому инструментарию.

В первой главе автором определены основные квалификационные и содержательные характеристики общности специалистов гостиничного сервиса, раскрыты такие общностнообразующие признаки, как: профессиональные ценности – гостеприимство, приоритет потребностей клиента; профессиональные нормы, регламентирующие предоставление гостиничного продукта как комплекса услуг; практики, направленные на реализацию потребности разных клиентов в комфортном проживании во временном доме. Достаточно подробно рассмотрена специфика профессиональной деятельности персонала гостиниц.

Изучаемая общность представлена несколькими социально-профессиональными группами, к профессиональным качествам членов каждой из которых предъявляются разные требования в условиях текущей деятельности и при осуществлении инновационных преобразований. При рассмотрении особенностей реализации кадрового потенциала, диссертант отмечает, что у разных групп специалистов гостиничного сервиса

выявляются и раскрываются те его компоненты, которые обеспечивают, в конечном счете, повышение качества их работы, более полное удовлетворение потребностей клиентов. В работе определены и раскрыты те внешние и внутренние факторы, которые оказывают существенное влияние на реализацию кадрового потенциала в процессе использования различных инноваций. Диссертант определяет наиболее значимые в условиях внедрения инноваций компоненты кадрового потенциала – адаптационный и нормативно-ролевой.

Вторая глава исследования построена на анализе статистических данных и сопоставления результатов экспертного и анкетного опроса, проведенного на основе соблюдения всех методических требований к сбору социологической информации. Автор приходит к выводу, что факторами, определяющими принятие и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса, являются: наличие административно-директивных установок на модернизацию гостиничного сервиса, влияние высокой конкуренция в отрасли, повышение требований клиентов к качеству предоставления услуг, наличие инновационного потенциала общности, система мотивации на самореализацию и самоутверждение работников. Выявленные в ходе исследования противоречия в развитии кадрового потенциала позволили автору очертить проблемное поле задач, решение которых будет способствовать дальнейшему совершенствованию системы взаимодействия специалистов с клиентами при удовлетворении их постоянно возрастающих потребностей в гостинице как временном доме.

Проведенный диссертантом теоретический и эмпирический анализ особенностей развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе внедрения разного вида инноваций, сформулированные выводы, рекомендации, указывают на то, что работа представляет собой самостоятельное научное исследование, соответствующее требованиям к кандидатским диссертациям по социологическим наукам. Собранный автором эмпирический материал – тестовые задания и ситуационные задачи

– следует использовать не только в процессе подготовки студентов по направлению «Гостиничное дело», но и в гостиничных предприятиях, дополняя его на регулярной основе. Выделенные профессиональные и личностные качества, компоненты кадрового потенциала – в качестве критериев для отбора претендентов на вакантные должности.

Оформление диссертации соответствует требованиям, предъявляемым ВАК к научно-квалификационным работам. Библиографический список включает 214 наименований и подтверждает квалификацию соискателя в данной области.

В то же время необходимо отметить ряд недостатков диссертационного исследования.

Во-первых, требует уточнения, что именно понимается под «комфортом временного проживания» и почему автор использует этот термин при определении целей и задач профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса.

Во-вторых, в работе четко не раскрыто содержание тех компонентов кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса, которые обеспечивают как саму возможность принятия предлагаемых инноваций, так и активность при их реализации. Требуется более полное рассмотрение степени готовности разных групп специалистов к внедрению как того нового, что создано в других организациях, так и предлагаемого самими работниками конкретных гостиниц.

В третьих, не в полной мере проведено сравнение инновационной деятельности специалистов, работающих в исследуемом диссертантом регионе, с тем, что происходит в процессе раскрытия кадрового потенциала в других территориях страны.

Указанные замечания не снижают общей положительной оценки работы и не умаляют значимости полученных результатов и выводов.

Ведущая организация выносит следующее заключение по диссертации и автореферату:

- диссертация выполнена на актуальную тему, имеет высокую теоретическую и практическую значимость;
- выбор диссертантом методов проведения социологических исследований соответствует поставленной цели и задачам;
- теоретические положения и выводы автора подтверждаются эмпирическими данными, полученными в ходе самостоятельной работы по сбору и анализу полученной информации;
- научные результаты диссертационного исследования в полной мере отражены в 23 публикациях автора, в числе которых 6 публикаций в изданиях, рецензируемых ВАК РФ;
- автореферат и научные публикации соискателя отражают основное содержание диссертации соискателя;
- полученные результаты и рекомендации могут быть использованы в гостиницах для совершенствования кадровой политики, в образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования при чтении курсов «Социология организаций», «Социология управления», «Инновации в социально-культурном сервисе и туризме».

Диссертация Кудиновой Ольги Сергеевны «Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в современных условиях» представляет собой законченное самостоятельное исследование, соответствующее требованиям, предъявляемым к научно-квалификационным работам по социологии. Полученные научные результаты представляют интерес для проведения дальнейших научных исследований в рамках таких социологических направлений, как социология организаций, социология профессий и профессиональных групп.

Научная новизна, достоверность полученных результатов, теоретическая и практическая значимость позволяют сделать вывод о соответствии диссертации п.9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением № 842 Правительства Российской

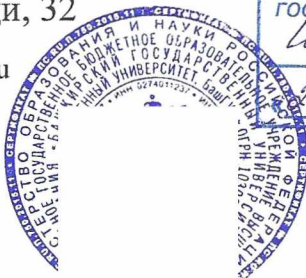
Федерации от 24.09.2013г. и Положению о диссертационном совете, утвержденного приказом №7 Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.01.2014 г., а ее автор, Кудинова Ольга Сергеевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы.

Отзыв подготовлен доктором социологических наук, профессором, заведующим кафедрой социологии и организации работы с молодежью ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет» Шайхисламовым Рафаэлем Бадретдиновичем (научная специальность – 22.00.04 «Социальная структура, социальные институты и процессы»). Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры социологии и организации работы с молодежью ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет» 14 ноября 2016г., протокол № 3.

Заведующий кафедрой социологии и работы с молодежью факультета философии и социологии ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет», доктор социологических наук, профессор

Шайхисламов Рафаэль Бадретдинович

450074, Республика Башкортостан,
г. Уфа, ул. Заки Валиди, 32
kafedra320a@mail.ru



Личную подпись <i>Шайхисламов Р. Б.</i>
заверяю Начальник отдела кадров Башкирского государственного университета <i>Шайхисламов И. И.</i>
13 » ноября 2016 г.

Р. Б.)