

ОТЗЫВ

официального оппонента Ивановой Татьяны Николаевны на диссертацию Кудиновой Ольги Сергеевны на тему «Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в современных условиях», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы

В период структурных изменений социально-экономических отношений, связанных с переходом российской экономики на инновационный путь развития, приоритетное значение занимает высококвалифицированный специалист, востребованный на рынке труда. Внедрение инноваций в профессиональную деятельность специалистов разного уровня квалификации выступает ведущим фактором развития кадрового потенциала любой организации. Инновационные и модернизационные процессы, реализуемые в гостиничном сервисе, имеют целью повышение качества обслуживания, сокращение времени от момента заказа услуг до ее реализации с целью наиболее полного удовлетворения запросов потребителей. Вследствие этого постоянно происходит повышение требований к уровню и культуре обслуживания, качеству предоставляемых услуг, к квалификации и личностным характеристикам персонала гостиничных предприятий.

Представленная к защите диссертационная работа посвящена этой важной и актуальной проблеме исследования особенностей и противоречий развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности в теоретическом, и в практико-прикладном аспекте.

Диссертация Кудиновой Ольги Сергеевны является комплексным исследованием с четко обозначенными объектом исследования, предметом исследования, целью и задачами исследования, что отвечает всем требованиям научной методологии. Поставленные цели и задачи последовательно и логично раскрываются в двух главах диссертации, для наглядности работа иллюстрирована рисунками, таблицами и приложениями.

Первая глава диссертации включает в себя исследования теоретико-методологических основ изучения кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Автор последовательно описывает основные классификационные и сущностно-содержательные характеристики общности специалистов гостиничного сервиса, особенности кадрового потенциала изучаемой общности, ключевым фактором развития которого в современных условиях являются инновации. Основные вопросы профессионализма выражаются в способности обеспечить требуемое потребителем товаров и услуг качество выполненной работы, на взгляд О.С. Кудиновой являются: наличие профессиональных ценностей как один из общностнообразующих признаков профессиональных общностей, разделяемых членами профессиональных общностей, формируется совокупность ориентаций на достижение требуемого уровня качества труда работника, задается значимость профессиональной деятельности; профессиональные нормы специалистов гостиничного хозяйства, формирующиеся на основе системы профессиональных ценностей и включающие в

свой состав правила и стандарты; профессиональные ресурсы в единстве экономических, культурных и социальных ресурсов, которые проявляются в символическом ресурсе, представляющем собой экспертное знание в области гостиничного сервиса (с.31-32). Как отмечает автор в своей работе, особенности профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса, обусловленные спецификой гостиничного продукта как комплекса услуг, многообразием групп клиентов и постоянным изменением их потребностей, определяют и изменяют требования к квалификационным и личностным качествам специалистов. Показана специфика различных подходов в социологическом исследовании, позволяющих выявить основные характеристики кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса и факторы, влияющие на его реализацию в современных условиях. Делается вывод, что инновационный потенциал может быть реализован в процессе трудовой деятельности, тогда он является частью трудового потенциала индивидуума или общности и имеет отношение к конкретному виду экономической деятельности. Изучение инновационного потенциала социальных групп, занятых в разных видах экономической деятельности (в сфере производства, в сфере услуг) на уровне города, региона, страны подразумевает рассмотрение способностей и возможностей (проявленных и непроявленных) как составляющих человеческого потенциала (с.56).

Представляет интерес авторская интерпретация базовых категорий исследования, где показана взаимосвязь таких понятий, как «человеческий капитал», «человеческий потенциал», «трудовой потенциал», «кадровый потенциал».

О.С. Кудинова акцентирует внимание на факторах внешней среды, оказывающих воздействие на развитие кадрового потенциала гостиничных предприятий и на осуществляемый в них инновационный процесс (с.65).

Вторая глава диссертационной работы посвящена непосредственно исследованию состояния и противоречия развития кадрового потенциала в процессе внедрения инноваций в гостиничный сервис. Значительное внимание в диссертационной работе уделено инновационному процессу, где необходимо создание определенных условий: гибкости в регламентации работ, децентрализации принятия решений, создание неформализованных организационных структур менеджмента. Инновации являются ведущим фактором развития кадрового потенциала гостиничных предприятий, следовательно, создание условий для проявления творческой, новаторской инициативы – условия для развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса и один из факторов, обеспечивающих принятие и реализацию инноваций в гостиничном сервисе. По мнению О.С. Кудиновой, потенциал достаточно сложно поддается измерению, таким образом, необходимо сформулировать и обосновать некоторые индикаторы, фиксация которых позволила бы сделать вывод о наличии инновационного потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничных предприятий – одного из ключевых факторов принятия и реализации инноваций (с.98).

При этом, особое внимание в работе уделено, основным противоречиям развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Автор считает, что

противоречие заключается между необходимостью и возможностями осуществления инновационного процесса: при наличии возможностей генерирования собственных, уникальных инноваций, при осуществлении поддержки проявления творчества и новаторства, в ходе инновационного процесса решение принимается в пользу заимствования (копирования) успешных инноваций других предприятий, инновационный потенциал общности специалистов гостиничного сервиса на современном этапе почти не используется (с.127).

Автор рассматривает специалиста гостиничного сервиса в инновационном процессе, где он может быть либо исполнителем, либо инициатором нововведений, но, как показало исследование, руководители в своих сотрудниках видят в большей степени исполнителей и готовы оплачивать повышение образования персонала именно с целью повышения качества исполнения закрепленных функций. Об этом свидетельствуют такие отмеченные экспертами характеристиками, как необходимость направления инновационного процесса. Но ответы линейного персонала свидетельствуют о недостаточном уровне и объеме проводимых в этом направлении мероприятий. Необходимость получения профильного образования отмечают сами специалисты гостиничного сервиса (с.130).

Диссертационное исследование основано на различных методах исследования феномена кадрового потенциала. Среди эмпирических методов были использованы анализ статистических данных, экспертный опрос, анкетный опрос.

Необходимо отметить, что данные исследования составили законодательные документы и статистические данные федерального и областного уровней; материалы, полученные в ходе анкетного опроса персонала гостиничных предприятий. Выборка двухступенчатая, серийная (гнездовая). На первом этапе формирования выборки был осуществлен отбор типичных для развития гостиничной индустрии предприятий. На втором этапе формирования выборки было проведено сплошное обследование специалистов гостиничных предприятий методом анкетирования. Отмечу, что выбранные О.С. Кудиновой подходы в исследовании кадрового потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса, позволяют рассматривать диссертационную работу как серьезное исследование с авторским инновационным подходом к анализу выявления особенностей и противоречий развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности. Разработанная модель организации инновационного процесса в гостиничном сервисе с учетом специфики его осуществления и результаты данного исследования, легли в основу диссертационной работы.

Важно отметить, что в диссертационной работе выявлена специфика профессиональной деятельности и требования к специалистам гостиничного сервиса в контексте представления о гостинице как о временном доме для клиента.

Новым научным результатом также является представленная автором целостная картина особенностей социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса и компонентов кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса, содержание которых меняется в процессе инновационной деятельности, что предполагает расширение методологических рамок исследования, опоры не только на количественные методы исследования, но и на качественный

методический инструментарий, что позволяет осуществить интерпретацию внешних и внутренних факторов, влияющих на развитие кадрового потенциала, лежащих в основе гостиничного сервиса в современных условиях, а также сформулировать новые задачи и понятийный аппарат для исследования данной научной проблемы.

Автор в исследовании отмечает, что для повышения престижа профессий сферы гостиничного сервиса и привлечения в отрасль специалистов, обладающих социально-профессиональной и инновационной активностью, необходимо проведение мероприятий не только на уровне отдельно взятых гостиниц, но и на уровне отрасли (региональные конкурсы профессионального мастерства, создание ассоциации независимых гостиниц). Интеграционные процессы, осуществление взаимодействия между гостиничными предприятиями в различных направлениях способствовали бы повышению престижа профессии «специалист гостиничного сервиса», а значит, развитию статусного компонента кадрового потенциала гостиничных предприятий. В настоящее время характер интеграционных процессов в российском гостиничном сервисе не отличается интенсивностью. Уровень интеграции в гостиничном сервисе, с одной стороны, дает представление об уровне трудовой социальной активности социально-профессиональных групп, с другой – об интенсивности инновационных процессов в отрасли.

Вместе с тем, отмечая научную ценность теоретических и эмпирических результатов диссертации, а также практического использования ее основных выводов имеет смысл отметить ее отдельные недостатки:

1. Во-первых, выделяя особенности развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности, диссертант достаточно подробно останавливается на анализе противоречий развития кадрового потенциала, с учетом объективных факторов, в то время как анализ субъективных факторов, представлен, на наш взгляд, в диссертационном исследовании фрагментарно.

2. Во-вторых, при исследовании соискателем факторов, определяющих принятие и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса для успешного осуществления инновационного процесса в контексте создания определенных условий, таких, как гибкость в регламентации работ, децентрализация принятия решений, создание неформализованных организационных структур менеджмента, автор недостаточно подробно, на наш взгляд, интерпретирует принципиальные значения используемых факторов, в рамках модели организации инновационного процесса в гостиничном сервисе, на уровне специфики регионов РФ как специфической системы кадрового менеджмента в современных условиях (с.90).

3. В приложении диссертации приведены анкеты, таблицы, ситуационные и расчетные задачи, программы, нормативно-правовые документы авторского исследования. Возможно, имело бы смысл привести и различные материалы исследований (графики, схемы), более полно отражающие и дополняющие авторское исследование.

Диссертация О.С. Кудиновой «Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в современных условиях» представляет собой самостоятельную научно-исследовательскую работу по актуальной проблеме. Новые научные результаты, полученные в работе имеют существенное значение,

способствуют исследованию особенностей и противоречий развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности и могут быть использованы для дальнейших разработок проблематики кадрового потенциала специалистов как теоретического, так и прикладного характера, а также для определения основных проблем их реализации в современных условиях.

Основные положения и выводы диссертационной работы могут быть использованы органами государственного управления при разработке программ совершенствования кадровой политики на предприятиях сферы гостиничного сервиса. Практическое значение проведенного исследования подтверждается тем, что результаты диссертации нашли применение в учебно-методических комплексах курсов «Социология организаций», «Социология управления», «Инновации в сервисе и туризме», Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме», «Маркетинг в социально культурном сервисе и туризме» и др.

Автореферат соответствует содержанию диссертации.

Работа отвечает требованиям ВАК пп. 9-10 Положения о присуждении ученых степеней ВАК (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. №842 «О порядке присуждения ученых степеней» с изменениями постановления Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 г. №335 «О внесении изменений в Положение о присуждении ученых степеней», а ее автор – Кудинова Ольга Сергеевна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 – «Социальная структура, социальные институты и процессы».

Официальный оппонент:
доктор социологических наук, профессор
зав.кафедрой «Социология»
Тольяттинского государственного
университета
22.00.03 – Экономическая социология
и демография

Т.Н. Иванова

Адрес: 445667, г. Тольятти, ул. Белорусская, 14 (Центральный кампус), e-mail: IvanovaT2005@tltsu.ru; телефон (8482)53-92-47, Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тольяттинский государственный университет».

