

ОТЗЫВ

официального оппонента

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

Диссертационная работа Кудиновой Ольги Сергеевны затрагивает ряд проблемных аспектов, связанных с осуществляемыми повсеместно процессами модернизации и внедрения инноваций в сфере услуг, частью которой является гостиничный сервис. Прежде всего, это наличие противоречий как в осуществлении этих процессов, так и в результатах инновационных преобразований и том влиянии, которое они оказывают на изменение трудовых, социально-культурных ориентаций персонала, способствуя, таким образом, развитию кадрового потенциала специалистов, занятых в сфере гостиничного сервиса. С внедрением инноваций в гостиничном сервисе происходит изменение требований к квалификационным характеристикам работников сферы гостиничных услуг. Поэтому выявление особенностей и противоречий развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности является актуальным.

Структура работы и ее содержание соответствуют заявленной теме и способствуют ее раскрытию. Автором грамотно определены объект, предмет, цель и задачи исследования, каждая из которых решается в соответствующем параграфе, что позволило диссертанту сделать научно обоснованные выводы о факторах, определяющих принятие и реализацию инноваций

специалистами гостиничного сервиса и основных противоречиях развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Положения, выносимые на защиту, нашли отражение в соответствующих параграфах и взаимосвязаны с целью, предметом, задачами исследования.

В первой главе изложены теоретико-методологические основы изучения кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Применение общностного и системного подхода позволили автору определить специалистов гостиничного сервиса в качестве особой социально-профессиональной общности, выявить основные компоненты ее кадрового потенциала. Общность специалистов гостиничного сервиса описана достаточно подробно, выделены ее основные квалификационные и содержательные характеристики. Автор приходит к выводу о том, что инновации являются ведущим фактором развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса.

Положительной оценки также заслуживает подробное рассмотрение инноваций в гостиничном сервисе на современном этапе, в частности, выделение основных направлений инновационного процесса в российских гостиницах. Рассмотрение специфики профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса с применением социокультурного подхода позволило автору представить гостиницу в качестве «временного дома» для клиентов, в котором реализуются их потребности в комфортном проживании в течение определенного периода, а также определить ее социальные функции. Следует отметить четко прослеживаемую в тексте диссертационного исследования взаимосвязь между всеми структурными элементами первой главы.

Во второй главе рассмотрены состояние и противоречия развития кадрового потенциала в процессе внедрения инноваций в гостиничный сервис. Эмпирическая часть исследования выполнена с применением следующих методов: анализ статистических данных, экспертный опрос, анкетный опрос. Выводы, полученные автором по результатам эмпирической

части исследования, достоверны, обоснованы, отличаются оригинальностью, обладают новизной и подтверждают теоретические положения первой главы диссертационной работы. Факторы, определяющие принятие и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса, разделены на внешние и внутренние, и рассмотрены достаточно подробно. Выявлены те из них, которые оказывают наибольшее влияние на развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса.

В завершении параграфа 2.1. автор анализирует типы инноваций и их влияние на отдельные компоненты кадрового потенциала, подтверждая свое положение об инновациях, как ведущем факторе развития кадрового потенциала специалистов исследуемой общности. На основе анализа данных экспертного и анкетного опросов автор выявляет основные противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности, разрешение которых способствовало бы активизации инновационной деятельности гостиничных предприятий и более полному удовлетворению постоянно меняющихся потребностей клиентов в качестве услуг временного проживания.

В заключении автором сформулированы основные выводы по результатам выполненного диссертационного исследования, даны рекомендации по совершенствованию кадровой политики гостиничных предприятий, которые касаются стимулирования инновационной активности персонала всех служб, частичной реорганизации деятельности специалистов в пользу бесконтактного обслуживания. В целом характер полученных выводов и рекомендаций позволяет использовать их в любой гостинице, а их детализация свидетельствует о глубокой проработке автором темы исследования.

Диссертационная работа Кудиновой Ольги Сергеевны выполнена на высоком уровне. Достаточно полно и глубоко рассмотрены теоретические подходы к анализу сущности кадрового потенциала работников, влиянию инноваций на его выявление и реализацию в их повседневной деятельности.

Эмпирический материал, собранный автором, позволяет подтвердить основные теоретические положения работы, раскрыть те противоречия, которые возникают в реализации творческих способностей специалистов гостиничного сервиса в современных условиях. Представленная диссертация соответствует специальности 22.00.04 – социальная структура, социальные институты и процессы. Научная новизна представленных теоретических выводов свидетельствует о социологической компетентности автора диссертационного исследования.

Вместе с тем, ряд утверждений автора требует уточнений, поэтому в качестве замечаний следует отметить следующее:

1. Принимая во внимание интерпретационную неопределенность понятия «кадровый потенциал» и достаточно ясную позицию автора в отношении применения данного термина в исследовании, заметим следующее: автор определяет кадровый потенциал общности специалистов гостиничного сервиса как совокупность профессиональных потенциальных способностей специалистов гостиничных предприятий. Они формируются как в процессе приобретения ими специальных знаний, навыков, так и при наличии условий, необходимых для их раскрытия. Одним из таких условий является собственная заинтересованность личности в выявлении в максимальной мере своих способностей. Однако в работе автор не раскрывает в достаточной степени проблему собственной активности специалистов гостиничного сервиса в использовании различных инноваций для развития имеющихся у них профессиональных способностей.

2. Одно из выявленных диссертантом противоречий заключается в том, что имеющийся потенциал инновационной деятельности общности специалистов гостиничного сервиса не реализуется в достаточной степени из-за предпочтений руководителей использовать то новое, что уже создано на других предприятиях отрасли в нашей стране или за рубежом. В связи с этим возникает вопрос о причинах выявленного явления? Почему внедрение заимствованных инноваций выгодно руководству?

3. Автор утверждает, что инновации являются ведущим фактором в развитии кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Означает ли это, что другие факторы не влияют на этот процесс или оказывают незначительное воздействие на выявление и развитие задатков и способностей работников?

Данные замечания не снижают общей высокой положительной оценки диссертационного исследования. Оно представляет собой законченную оригинальную квалификационную научную работу. В диссертации отсутствуют материалы, заимствованные из трудов других исследователей без ссылки на автора и (или) источник заимствования, а также из результатов научных работ, выполненных соискателем в соавторстве, без ссылок на соавторов.

Диссертационная работа соответствует требованиям, предъявляемым ВАК Р.Ф. к научно-квалификационным работам, представленным на соискание ученой степени кандидата наук. Текст автореферата диссертации отражает основные результаты диссертационного исследования. Список публикаций по теме диссертации, их объем и содержание свидетельствуют о полноте изложения материалов диссертационного исследования и достаточной степени их апробации. Общий объем опубликованных материалов автора по теме исследования составляет 23 публикации, включая 6 статей, напечатанных в изданиях, рекомендованных ВАК РФ для апробации результатов представляемых к защите кандидатских диссертаций.

Таким образом, диссертационное исследование Кудиновой Ольги Сергеевны «Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в современных условиях» представляет собой законченную научно-квалификационную работу на актуальную тему, выполненную на высоком уровне, содержит ценные для теории и практики развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса выводы, положения и новые научные результаты, полученные лично соискателем.

Диссертационная работа отвечает требованиям 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.. 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

директор Башкирского филиала
Института социологии РАН,
кандидат социологических наук



Валиахметов Р. М.

24.11.2016

Подпись Валиахметова Р.М.
заверю: Ученый секретарь БФР ИС РАН
Жматеева Т.Ф.

Валиахметов Рим Марсович
Башкирский филиал
Федерального государственного бюджетного учреждения науки
Институт социологии Российской академии наук,
Адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Кирова, дом 15,
Телефон: + 8(347)273-43-88;
электронный адрес: rim_m_sifat@inbox.ru