

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора Морозова Михаила Анатольевича на диссертацию Романова Максима Сергеевича «Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации», представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)

1. Актуальность темы диссертационного исследования

На фоне продолжающихся процессов глобализации, существенного изменения конъюнктуры рынка в последние десятилетия выявлен тренд к организации системы управления персоналом на основе инновационных подходов. К числу наиболее перспективных и экономически целесообразных катализаторов развития управления персоналом на сегодняшний день следует считать внедрение современных цифровых решений, в том числе цифровизации процессов управления.

Современная цифровая среда формирует новую логику и разрабатывает новые технологии в управлении персоналом, способствует совершенствованию процессов управления как организацией в целом, так и отдельными бизнес-процессами. Цифровые трансформации проникают во все аспекты управления персоналом, начиная от поиска и найма сотрудников до отслеживания качества процессов управления, показателей эффективности их трудовой деятельности, формирования индивидуальной траектории развития и обучения. Все это требует внедрения новых решений в процессы управления деятельностью персонала непосредственно через переход к цифровым технологиям и автоматизированным системам, создание систем обработки больших массивов данных, виртуальное обучение сотрудников, обеспечение дистанционного формата работы, электронного документооборота, применение искусственного интеллекта.

Отмечается, что необходимость управления персоналом с применением цифровых технологий в такой значимой для экономики сфере как индустрия гостеприимства отражается на уровне федеральных органов исполнительной

власти в Положении по реализации национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства». Преимущество цифровизации индустрии гостеприимства состоит также в возможности осуществлять сбор данных и проводить их аналитический обзор, что позволяет персонализировать обслуживание туристов, то есть использовать в практической деятельности клиентоориентированный подход, оптимизируя тем самым комплекс услуг индустрии гостеприимства. Эффективная система управления персоналом в условиях перехода к процессному управлению и цифровой экономике способствует повышению эффективности принятия управленческих решений, а также сопровождается и новыми высокими требованиями к персоналу, как одному из основных ресурсов социально-экономического развития.

Однако, как справедливо отмечено в работе, степень разработанности исследуемых проблем в современной научной литературе, недостаточна, что на фоне недооценки важности учета цифровых трансформаций в управлении, порождает необходимость более глубокой проработки системы управления персоналом в условиях цифровизации.

Приведенные доводы свидетельствуют о безусловной актуальности темы исследования Романова М.С., посвященного разработке методологии формирования и развития системы управления персоналом индустрии гостеприимства в цифровом формате.

2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

В качестве методологической базы и теоретической базы исследования автор выбрал фундаментальные и прикладные труды отечественных и зарубежных ученых, всего 227 библиографических источника по теме работы, позволивших сформировать достоверное представление о изучаемой проблемной области и сформулировать обоснованные выводы.

Так, в частности, развито и существенно дополнено научное содержание парадигмы управления персоналом в контексте диагностики

субъектов индустрии гостеприимства по степени готовности к цифровизированному управлению, трансформации системы управления персоналом в условиях цифровизации основных процессов индустрии гостеприимства, возможности использования цифровых платформ и прогнозирования управленческих эффектов.

Обоснованно применены общенаучные и специальные методы исследования, в том числе, системный и структурно-логический анализ, интегрированного планирования социально-экономических систем, экономико-математическое моделирование, в том числе расстановки приоритетов и матричных сверток, метод IDEF0, когнитивное моделирование и сценарное прогнозирование.

В соответствии с требованиями современной рыночной практики расширены терминологические границы понятийного аппарата, используемого в диссертации.

Эмпирической базой исследования послужили нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность персонала в индустрии гостеприимства, федеральные национальные проекты и региональные программы, данные Росстата РФ, а также издания и статистические сборники НИУ «Высшая школа экономики» и индекса «Цифровая Россия» в среднем по стране и по субъектам Российской Федерации, а также собранные, корректно систематизированные и обработанные автором статистические данные.

Кроме того, обоснованность научных положений, выводов, рекомендаций, сформулированных в диссертации, их практическая значимость подтверждается обсуждением и апробированием результатов исследования на международных научно-практических конференциях различного уровня.

3. Достоверность и новизна полученных результатов, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Диссертационная работа Романова М.С. представляет собой комплексное исследование, структура которого по содержанию глав и параграфов соответствует проблематике исследования. Актуальность затрагиваемых автором проблем, а также нерешенность отдельных проблемных аспектов на теоретико-методологическом и практическом уровне формируют высокий уровень поставленной цели и реализованных задач исследования.

Структура диссертации соответствует академическим требованиям и состоит из введения, пяти глав, заключения и списка используемой литературы, включающего 227 наименований на русском и английском языках.

Первая глава посвящена раскрытию теоретических аспектов формирования и развития системы управления персоналом индустрии гостеприимства на фоне инновационной парадигмы трансформации основных бизнес-процессов. Определены сущность, тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства в условиях цифровизации (с. 26-33), выявлены отличительные особенности системы управления персоналом (с. 41-42), предпосылки и преимущества внедрения цифровых трансформаций (с.48-54), представлено авторское определение категории «цифровизированное управление персоналом» (с.58-59).

Во второй главе внимание автора фокусируется на проработке теоретико-методологических аспектов современной системы управления персоналом в индустрии гостеприимства, ее сущности и основных этапах эволюции, что позволяет обосновать ее структуру, обозначить логику трансформируемых элементов, построить маршрутную карту трансформационных процессов системы управления персоналом и сформировать систему управления персоналом в цифровом формате.

В соответствии с логикой исследования, научно-методологические разработки третьей главы диссертации связаны с обоснованием и развернутым аргументированием возможности диагностики субъектов индустрии гостеприимства по степени готовности к цифровизированному управлению персоналом на основе применения DIGITAL-анализа (с.115-121), разработкой методики определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом (с.126-143), а также конкретизацией методического содержания современных «Персонал-цифровизаций» и анализа их применения в индустрии гостеприимства на примере предприятий гостиничного сектора (с. 144-159).

Четвертая глава посвящена моделированию платформенного подхода к процессам управления персоналом в индустрии гостеприимства, который позволяет интегрировать участников бизнес-процессов в единую составляющую, что обеспечивает эффективность управления персоналом за счет информационных технологий, которые позволяют выстроить модель управления в виде системы принятия решений (с. 168-171). Разработан методический подход к проведению оценки потенциала и результативности системы управления персоналом в условиях цифровизации (с.178-191), сформирована и апробирована методика прогнозирования эффектов трансформационных процессов системы управления персоналом индустрии гостеприимства (с.192-213).

В завершающей пятой главе представлено обоснование причин возникновения рисков цифровизации, включающее обстоятельный научно-практический анализ исследования рисков трудового потенциала в индустрии гостеприимства, их оценку и прогнозирование рисков безработицы и социальной напряженности, вызванных цифровизацией (с. 225-250).

Четкая структуризация исследования позволила автору последовательно реализовать цель и задачи работы, получить ряд новых научных результатов, которые углубляют существующий научный и

инструментальный базис управления в индустрии гостеприимства и вносят значительный вклад в разрешение проблем современного развития цифровизации в процессах управления персоналом.

Научная новизна диссертационной работы состоит в теоретическом развитии и научном практико-ориентированном углублении концептуально-методологического фундамента индустрии гостеприимства и управления персоналом, а также разработке научно-практических рекомендаций по совершенствованию системы управления персоналом на основе внедрения современных цифровых технологий.

В качестве наиболее значимых научных результатов, полученных Романовым М.С. в ходе исследования, следует отметить следующие:

1). Раскрыты отличительные черты цифровизированного управления персоналом в индустрии гостеприимства, имеющих с позиций иерархии в цифровизации управленческого функционала наибольшую степень соответствия потенциала персонала целям развития организации в условиях цифровых трансформаций. Аргументирована типология цифровизированного управления персоналом, предложено авторское определение категории «цифровизированное управление персоналом» (с. 57-60).

2). Адаптированы общие положения теории управления персоналом с точки зрения уточнения и развития понятийно-терминологического аппарата, характеризующего трансформируемые элементы по каждой из существующих подсистем управления персоналом посредством разработки маршрутной карты, позволяющей оптимизировать структуру взаимодействия и управления каждым конкретным работником в цифровом формате (с.85-101).

3). На основе оценки функциональных блоков, позволяющих осуществить диагностику субъектов индустрии гостеприимства по степени готовности к цифровизированному управлению персоналом, сформировать модель цифровой платформы управления персоналом, провести анализ и оценить риски цифровизированного управления (с.106-113) разработана

модель системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций (с. 108, с.111).

4). Обосновано применение Digital-анализа в качестве метода диагностики готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом (с.115-122). Построен DIGITAL-профиль цифровизации управления персоналом индустрии гостеприимства, позволяющий непосредственно определить уровень готовности индустрии гостеприимства в разрезе регионов к внедрению цифровых технологий в управление персоналом (с.123).

5). Разработан организационно-технологический инструментарий и методические рекомендации определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства, в числе которых HR-автоматизация, Smart-рекрутинг, HR-маркетинг, Электронное обучение (с.126-128). Рациональность применения данных технологий в индустрии гостеприимства осуществлена посредством рассмотрения каждой технологии в виде аналитического блока с последующей разработкой и апробацией системы индексных показателей оценки HR-процессов индустрии гостеприимства (с.129-143).

6). Реализован платформенный подход (с.168) к управлению персоналом на основе разработки модели универсальной цифровой платформы управления персоналом в индустрии гостеприимства под управлением и цифровым обслуживанием сервисного интегратора (с.170-171), обладающего набором компетенций цифрового менеджмента в области интеграции процессов управления персоналом и организации сервисной поддержки.

7). Обоснована методология проведения оценки потенциала и результативности системы управления персоналом в условиях цифровизации на примере гостиничного сектора индустрии гостеприимства с точки зрения целевых параметров развития персонала (с.178-184), что позволяет в рамках

цифровой платформы систематизировать и структурировать процессы управления персоналом в пределах одной информационной системы.

Представлена структуризация экономических эффектов цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства (с.191-202), осуществлено сценарное прогнозирование результатов цифровых трансформаций (с.206-213), разработан алгоритм оценки рисков (технико-технологических, безработицы, социальной напряженности), вызванных цифровизацией системы управления (с. 234-253).

4. Дискуссионные вопросы и замечания по диссертации

Отмечая высокий уровень научно-теоретических и практических результатов диссертации, необходимо также указать наличие в исследовании Романова М.С. ряда дискуссионных моментов и недоработок, замечания по которым состоят в следующем:

1). Отмечая актуальность и значимость темы диссертации, в качестве замечания можно указать, что в теоретической части работы не полностью определены и прописаны сами «условия цифровизации» относительно управления персоналом. Автор обозначил в п.1.3 диссертации цели и предпосылки внедрения цифровых трансформаций в систему управления персоналом (с.46), указал этапы цифровизации в управлении персоналом (с.59), но не в полном объеме раскрыл признаки и условия цифровизированного управления персоналом. Их уточнение и систематизация позволили бы более полно определиться с действующими процессами трансформации, масштабами их проявления и со степенью охвата туристских регионов.

2). На стр. 63 табл. 1.4, рассматривая типологизацию цифровых технологий на основе процессов управления персоналом автор приводит правильные основания (цель, достигаемый результат, недостаток технологии), но не комментирует в какой стадии находятся цифровые

технологии в индустрии гостеприимства в целом и на отдельных туристских территориях.

3). На стр. 93 рис. 2.4 автор справедливо связывает систему управления персоналом в цифровом формате с использованием модели автоматизированной системы принятия решений. Однако, требуют более детального пояснения модули, формирующие данную систему, в частности модуль оценки компетентности персонала, формирования организационной системы и модуль обработки результатов экспертных оценок. Также было бы уместным усилить расчетами эффективности процесс внедрения этой системы в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

4). Рассматривая методику определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом (с.126) Романов М.С. выделяет ряд показателей, характеризующих функциональные блоки модели цифровизированного управления персоналом, таких как широкополосный доступ к интернету в организациях, использование электронного обмена данными между своими и внешними информационными системами и ряд других (с.129, таб. 3.8). Было бы целесообразным включить в данную методику критерий, связанный с непосредственным уровнем цифровизации деятельности субъектов индустрии гостеприимства, который также мог бы составить предмет сравнительного анализа в рамках платформенного подхода.

5). Автор затрагивает крайне сложную и непрерывно усложняющуюся в современный момент проблематику платформенного развития цифрового сервиса в управлении персоналом (с.161-165) на примере формирования универсальной цифровой платформы (с.170, рис.4.1), в контексте которой диссертанту следовало бы сделать акцент на раскрытии значения сервисного интегратора, его роли в процессах оптимизации системы управления персоналом, критериях его эффективного функционирования.

Указанные моменты ни в коей мере не снижают научной, практической ценности и законченности проведенного исследования и могут

рассматриваться в качестве возможных направлений дальнейших исследований.

5. Соответствие диссертации и автореферата квалификационным требованиям

Диссертационная работа Романова М.С. является значимым научно-исследовательским трудом, выполненным автором самостоятельно на высоком уровне в рамках Паспорта специальности ВАК Минобрнауки 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм):

-п. 15.26. «Повышение эффективности использования ресурсного потенциала в индустрии гостеприимства»;

- п. 15.28. «Формирование системы управления трудовым потенциалом в индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сфере».

Полученные автором результаты исследования достоверны, выводы и заключения обоснованы. Работа базируется на достаточном числе исходных данных, научных фактов и утверждений, примеров и расчетов, обладает внутренним единством, содержит новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты. Результаты диссертационного исследования достаточно полно представлены в научных публикациях соискателя, докладывались на целом ряде международных научно-практических конференций и форумов.

По теме диссертации опубликовано 46 научных работ общим объемом 89,55 п.л. (из них авторских – 47,59 п.л.).

Автореферат диссертации Романова М.С. полностью соответствует тексту диссертации и отражает ее основное содержание, имеет логически грамотное построение и стройную последовательность изложения материала.

По характеру рассматриваемых проблем, поставленных и достигнутых целей и задач, методологического обоснования, диссертационная работа Романова Максима Сергеевича на тему «Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации» полностью

соответствует требованиям ВАК Минобрнауки России (пп. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24.09.2013г. в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 11.09.2021 № 1539), предъявляемым к докторским диссертациям.

Все вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что Романов Максим Сергеевич заслуживает присуждения ему ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Официальный оппонент:

профессор кафедры гостиничного и туристического менеджмента

ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»,

доктор экономических наук (08.00.05),

профессор

Морозов Михаил Анатольевич



Адрес: 117997, г. Москва, Стремянный переулок, д. 36

Телефон: 8-800-200-08-36, +7 (495) 958-25-56, +7 (495) 958-27-43

e-mail: rector@rea.ru

Сайт: www.rea.ru