

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора экономических наук,
профессора Кузнецова Юрия Викторовича
на диссертацию Романова Максима Сергеевича
«Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях
цифровизации», представленную в диссертационный совет
Д 212.354.07 на соискание ученой степени доктора экономических наук по
специальности: 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(рекреация и туризм)

Актуальность темы диссертационного исследования

Одним из приоритетных направлений развития индустрии гостеприимства в России является цифровизация управления отраслью в целом и отдельных ее сегментов, системное продвижение внутренних туристских направлений, экономический рост и повышение конкурентных преимуществ, что подтверждается Национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства», реализация которого призвана обеспечить дальнейшее социально-экономическое развитие, приводящее к появлению новых рабочих мест, налоговых льгот, повышению цифровой грамотности.

Важная роль в достижении стратегических целей функционирования индустрии гостеприимства принадлежит трудовому потенциалу, основу которого составляют люди, то есть персонал, являющийся в сегодняшних реалиях одним из основных ресурсов экономического развития. Развитие системы управления персоналом в условиях цифровых трансформаций представляет сложный социально-экономический процесс формирования качественного и конкурентоспособного рынка индустрии гостеприимства, глобализации социальных и трудовых отношений. В этих условиях эффективная система управления персоналом приобретает первостепенное

значение, показывает прямую зависимость уровня воздействия цифровых технологий на управление персоналом и готовность их внедрения предприятиями индустрии гостеприимства

В силу указанных выше причин актуальность темы диссертационного исследования Романова М.С. не вызывает сомнений.

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

Представленные в диссертации научные положения, выводы и рекомендации обоснованы существенной теоретико – методологической базой, основанной на ключевых положениях современной теории управления социально-экономическими системами, общей теории управления, экономической теории, экономико-математического моделирования, подкреплены результатами прикладного характера, а также вносят значительный вклад в развитие теории и практики управления персоналом индустрии туризма и гостеприимства.

Романовым М.С. была четко сформулирована цель исследования, состоящая в научном обосновании концептуально- теоретических и методологических положений по формированию системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровизации (с.8).

Задачи исследования корректно сформулированы, обоснованы и решены в процессе достижения поставленной цели, что позволило на приемлемом уровне структурировать и систематизировать теоретико-методологические наработки в области управления персоналом в цифровом формате и обосновать научную новизну полученных результатов.

Концепция диссертационного исследования базируется на природе, генезисе и структуре современных цифровых трансформаций в управлении персоналом индустрии гостеприимства, выступающих в качестве целостной системы, обладающей возможностями формирования полифункциональной платформы управления персоналом, позволяющей осуществлять непосредственную реализацию и диффузию цифровизированного управления

с целью повышения конкурентных преимуществ и эффективности основных бизнес- процессов.

Информационную базу исследования составили материалы Федеральной службы государственной статистики РФ, нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность персонала в индустрии гостеприимства, федеральные национальные проекты и региональные программы, а также издания и статистические сборники НИУ «Высшая школа экономики» и индекса «Цифровая Россия» в среднем по стране и по субъектам Российской Федерации, исследования информационных, экспертных и консалтинговых агентств, конъюнктурные обзоры по отдельным аспектам цифровых трансформаций, данные интернет –ресурсов, исследования, проведенные лично автором.

Научные выводы и эмпирико – теоретические обобщения, полученные автором, имеют конкретно- экономическое прикладное значение и могут быть рекомендованы к внедрению в практическую деятельность субъектов индустрии гостеприимства.

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

Достоверность выводов и рекомендаций подтверждается логической последовательностью изложения, доказательностью обобщений и выводов, сформулированных в диссертации, адекватностью применяемых методов исследования при решении поставленных задач. Автор обращается к существенному объему аналитических данных, обширному фактографическому и экономико-статистическому материалу, что позволило детализировано раскрыть теоретические и методологические аспекты системы управления персоналом в условиях цифровизации.

В работе присутствует значительное количество таблиц, рисунков, схем, содержащих статистические оценки степени готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению, концептуальные модели, углубляющие предметную область диссертации с

точки зрения уточнения терминологического аппарата и развития методологии управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровизации.

Также достоверность теоретико-методологических и прикладных результатов диссертационного исследования подтверждается публикациями автора в индивидуальных и коллективных монографиях, ведущих рецензируемых изданиях ВАК и международных реферативных базах Scopus и Web of Science, апробацией выводов и рекомендаций, полученных в диссертации, на международных и всероссийских конференциях и форумах.

Научная новизна результатов, выводов и рекомендаций состоит в обосновании методологических и научно-практических положений и рекомендаций по развитию системы управления персоналом индустрии гостеприимства и активного перехода к цифровизированному управлению, представляющего широкий потенциал управляемости и повышения эффективности основных бизнес-процессов индустрии гостеприимства.

Наиболее значимыми результатами, полученными Романовым М.С. в процессе исследования, являются следующие:

1. Обосновано целостное представление об особенностях развития индустрии гостеприимства в условиях перехода к цифровой экономике, сопровождаемой высокими требованиями к качеству услуг, соответственно и к персоналу, являющемуся одним из основных ресурсов и конкурентных преимуществ (с.27-32). Научно обоснованы цели и предпосылки внедрения цифровых трансформаций в систему управления персоналом. Предложено авторское определение категории «цифровизированное управление персоналом» (с. 57-62).

2. Проведена сравнительно-аналитическая характеристика трансформируемых элементов по каждой из существующих подсистем управления персоналом посредством разработки маршрутной карты, позволяющей оптимизировать структуру взаимодействия и управления каждым конкретным работником в цифровом формате (с.85-89). На основе

систематизации трансформируемых элементов системы управления персоналом разработана модель автоматизированной системы принятия решений управления персоналом индустрии гостеприимства (с. 90-95).

3. На основе разработанного автором критериального аппарата (с. 102-105) по формированию функциональных блоков, позволяющих осуществлять диагностику субъектов индустрии гостеприимства по степени готовности к цифровизированному управлению персоналом, создать модель цифровой платформы управления персоналом и оценить риски цифровизированного управления, разработана концепция системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций (с.106-114).

4. На основе анализа современного состояния и особенностей процесса трансформации большинства функций управления персоналом (с.115-118) разработана методика проведения DIGITAL- анализа, позволяющая осуществить диагностику определения уровня готовности индустрии гостеприимства отдельных территорий к внедрению цифровых технологий в управление персоналом (с. 119-125).

5. Обоснованы методологические предпосылки выявления приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом, в числе которых HR-автоматизация, Smart-рекрутинг, HR-маркетинг, электронное обучение (с.125-128). Разработана система показателей оценки функциональных блоков модели цифровизированного управления кадровым потенциалом индустрии гостеприимства, позволяющих дать оценку выбранных инструментов цифровизированного управления персоналом в ряде туристских регионов (с.129-140).

6. Определены и содержательно обоснованы стратегические направления формирования новых инновационных продуктов, сервисных технологий инструментов, конкурентоспособность которых будет способствовать дальнейшему продвижению индустрии гостеприимства на международный рынок (с.161-164). Разработана модель «Цифровой

платформы управления персоналом» в индустрии гостеприимства под управлением и цифровым обслуживанием сервисного интегратора, обладающего набором компетенций цифрового менеджмента в области сервисной интеграции процессов управления персоналом, организации сервисной поддержки (с. 168-171). В рамках платформенного подхода сформирована структурно-функциональная модель формирования территориальных образовательных практикоориентированной подготовки с упором на цифровые компетенции, позволяющая полнее удовлетворять потребности индустрии гостеприимства в специалистах разного профиля, осуществлять целевую и адресную подготовку персонала в соответствии с заявками туристских предприятий, повышая тем самым качество подготовки специалистов в сфере гостеприимства (с.173-177).

7. Обоснована методология проведения оценки потенциала и результативности системы управления персоналом в условиях цифровизации на примере гостиничного сектора индустрии гостеприимства, реализующей максимально эффективные направления цифровизированного управления персоналом (с. 178-191).

8. Разработан алгоритм оценки эффектов трансформационных процессов системы управления персоналом индустрии гостеприимства (с. 192-201). На основе когнитивного моделирования проведено сценарное прогнозирование результатов цифровых трансформаций, что позволило выделить возможные сценарии модернизации процесса управления персоналом индустрии гостеприимства (с.204-213).

9. Сформирована методика прогнозирования рисков безработицы и социальной напряженности, вызванных внедрением цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства (с.228-234). На основе инструментов математической статистики произведен расчет индекса реального уровня напряженности по ряду туристских регионов (Краснодарский край, г. Москва, г. Санкт-Петербург) (с.240-253).

Дискуссионные вопросы и замечания по диссертации

Представленная диссертация, наряду с отмеченными выше достоинствами и результатами, содержит ряд дискуссионных вопросов и замечаний, что позволяет указать направления дальнейшего развития исследования по данной проблеме:

1. Автору следует более строго раскрыть содержательную специфику отдельных терминов и понятий. Так, на стр. 60 автор фактически отождествляет понятия «диджитализация» и «цифровая трансформация» в системе управления персоналом, что, на наш взгляд, не совсем корректно, поскольку термин «цифровая трансформация» рассматривается более широко, так как предполагает изменения во всех структурных элементах системы управления, а не только в отдельно взятой.

2. Недостаточно обоснованным на наш взгляд является предложение автора проводить оценку степени готовности к цифровизированному управлению персоналом с использованием специальных расчетных показателей (с.118). В работе не представлены критерии выбора именно этих показателей, их размерность, шкала измерения. Интересны не только положения методики DIGITAL-анализа, но и результаты ее применения, которые следовало бы отразить более развернуто: расчетные значения, динамику изменений и их интерпретацию, так как эта методика может быть использована при разработке стратегий развития управления персоналом на региональном уровне.

3. Рассматривая каналы и инструменты цифровизированного управления персоналом в индустрии гостеприимства (с.141) автору следовало бы более широко осветить их применение на туристских территориях, в частности охватить исследованием данной проблемы республику Татарстан, где индустрия туризма и гостеприимства признана одной из приоритетных отраслей экономики.

4. При обосновании этапов создания и реализации цифровой платформы, интегрирующей участников бизнес-процессов в индустрии гостеприимства в единую составляющую (с.168, 170), было бы целесообразным обратить внимание на способ обеспечения координации, в том числе, в части управления информационными потоками в межтерриториальном взаимодействии.

5. В работе автор, формируя алгоритм оценки рисков (техно-технологических, безработицы, социальной напряженности) цифровизации системы управления персоналом индустрии гостеприимства (с.234) не заостряет внимание на проблеме их минимизации.

Обозначенные замечания принципиально не влияют на научную значимость исследования, общая оценка результатов которого, является подчеркнута положительной.

Соответствие диссертации и автореферата установленным требованиям

Диссертационная работа Романова Максима Сергеевича представляет собой целостное и завершённое исследование, содержит обоснование полученных выводов и научную новизну. Исследование выполнено 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».

Содержание диссертации соответствует теме исследования, полученные в нем результаты решают поставленные цель и задачи диссертации, обладают степенью научной новизны, которая является необходимой и достаточно весомой для уровня докторской диссертации.

Автореферат диссертации и публикации автора в полной мере отражают основное содержание его работы.

Представленная диссертация на тему «Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации» удовлетворяет требованиям пп. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24.09.2013г., а ее автор – Романов Максим Сергеевич – заслуживает присуждения ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Заведующий кафедрой управления и планирования социально-экономических процессов
ФГБОУ «Санкт-Петербургский государственный университет»,
доктор экономических наук (08.00.05),
профессор, Заслуженный работник высшей школы РФ



Кузнецов Юрий Викторович



199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., д. 7–9
(812) 328-20-00; spbu@spbu.ru; <https://spbu.ru>