

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления»

к.т.н., доцент

А.В. Троицкий



« 27 » апреля 2022 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления» на диссертационную работу 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)

Актуальность темы диссертационного исследования

В настоящее время индустрия гостеприимства является одной из сфер деятельности, в наибольшей степени зависящей от цифрового развития. Действительно, современные технологии способны значительно повысить эффективность деятельности предприятий и открыть новые возможности. Для индустрии гостеприимства, которая отличается большой долей контактной работы, этот процесс приобретает особое значение. В условиях жесткой конкурентной борьбы индустрия гостеприимства должна развиваться, чтобы соответствовать новым требованиям и потребностям путешественников в мире после пандемии.

В настоящее время новые технологии, особенно цифровые, становятся основным фактором экономического роста, а управление персоналом на основе цифровых трансформаций приобретает комплексный характер. В диссертации Романова М.С. проведено исследование трансформаций на основе эмпирического базиса практико-ориентированного научного понимания и видения роли и значения цифровизации в управлении персоналом индустрии гостеприимства, выделены проблемы и задачи его развития. К данным проблемам можно отнести следующие:

- выявление особенностей системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций;
- развитие методологии DIGITAL-анализа в диагностике готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом;

- формирование модели цифровой платформы управления персоналом в индустрии гостеприимства;
- оптимизация параметров определения приоритетных технологий и инструментов внедрения цифровизированного управления персоналом;
- оценка соответствия потенциала персонала результативности системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровизации;
- анализ и оценка эффектов цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства и сценарное прогнозирование результатов цифровых трансформаций.

В своем исследовании автор справедливо подчеркивает, что наиболее эффективным направлением совершенствования системы управления персоналом является переход в удобную цифровую среду персонала предприятий индустрии гостеприимства и перевод отдельных видов деятельности и существующих бизнес-процессов в цифровой формат, что позволит существенно сократить затраты времени и усилий для получения результата деятельности.

На основе выделения указанных выше проблем в диссертационном исследовании автором были поставлены и решены следующие задачи:

- исследовать трансформируемые элементы системы управления персоналом индустрии гостеприимства, сформировать маршрутную карту, позволяющую оптимизировать структуру взаимодействия с персоналом в цифровом формате;
- раскрыть концептуально-теоретические основы формирования системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций;
- обосновать методологию использования DIGITAL-анализа в диагностике готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом;
- разработать методические рекомендации по определению приоритетных технологий и инструментов внедрения цифровизированного управления персоналом;
- представить модель «Цифровой платформы управления персоналом» в индустрии гостеприимства под управлением и цифровым обслуживанием сервисного интегратора;
- обосновать структурно-функциональную модель Территориального образовательного Центра (ТОЦ) практикоориентированной подготовки, позволяющую эффективно адаптировать систему управления персоналом в индустрии гостеприимства к изменяющимся условиям цифровизации;
- обосновать подход к проведению оценки потенциала и результативности системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровизации;
- разработать методику оценки эффектов цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства на базе HR-метрик с

последующим сценарным прогнозированием результатов цифровых трансформаций;

- сформировать алгоритм оценки рисков (технико-технологических, безработицы, социальной напряженности) цифровизации системы управления персоналом индустрии гостеприимства.

Решаемые задачи находятся в логическом единстве, отражают систему взаимосвязанных проблем развития системы управления персоналом в индустрии гостеприимства и возможности их решения на основе цифровизации.

Система задач отражена в структуре плана диссертационной работы.

- В главе 1 «Концептуально-теоретические аспекты формирования и развития системы управления персоналом индустрии гостеприимства в цифровом формате» отражены тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства в условиях цифровизации, выявлены предпосылки внедрения цифровых трансформаций в систему управления персоналом и представлена авторская типология цифровизированного управления.

-В главе 2 «Теоретико-методологические аспекты исследования системы управления персоналом» анализируются основные этапы эволюции системы управления персоналом, обосновывается структура элементов управления персоналом, подлежащих трансформации, а также сформирована система управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций.

-В главе 3 «Диагностика субъектов индустрии гостеприимства по степени готовности к цифровизированному управлению персоналом» на основе DIGITAL-анализа и применения инструментов цифровизации сформирована методология диагностики готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом и определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления.

- В главе 4 «Оценка эффектов цифровизированного управления персоналом в индустрии гостеприимства» разработана полифункциональная модель цифровой платформы управления персоналом индустрии гостеприимства, предложен авторский подход к расчету эффектов цифровизированного управления и их сценарному прогнозированию.

- В главе 5 «Риски цифровизации системы управления персоналом индустрии гостеприимства» анализируются риски внедрения цифровизации, сформирована методика прогнозирования рисков безработицы и социальной напряженности, вызванных внедрением цифровизированного управления персоналом.

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

Научные положения и практические выводы, представленные в диссертационной работе Романова М.С., являются результатом самостоятельного исследования, выполненного на основе анализа

значительного количества информационных источников, включая труды российских и иностранных ученых. Совокупность сформулированных в диссертации выводов и рекомендаций доказательна и подтверждает обоснованность и достоверность исследования. Это подкрепляется ссылкой автора на отраслевые нормативно-правовые акты, на аналитические отчеты международных экспертных и исследовательских организаций, на материалы национальных и международных научно-практических конференций, а также обобщением статистической информации в предметной области.

Достоверность и научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Проведенный анализ диссертационной работы позволяет сделать заключение, что результаты, полученные соискателем Романовым М.С. в ходе диссертационного исследования, являются достоверными и научно обоснованными. Достоверность результатов диссертационной работы обуславливается апробацией разработанных предложений по формированию системы управления персоналом индустрии гостеприимства, а также подходом к обоснованию совершенствования механизма управления, реализуемого на основе цифровизации с целью оптимизации и адаптации системы управления персоналом к изменяющимся условиям цифровой трансформации основных бизнес- процессов.

Основные положения и научные результаты диссертационного исследования отражены в 46 работах, в том числе, 2 авторских монографиях, 23 статьях, опубликованных в изданиях, включенных в перечень ВАК, и 4 статьях, опубликованных в изданиях, индексируемых в системах цитирования Web of Science и Scopus.

Наиболее существенные научные результаты, полученные автором исследования, и степень их новизны

В качестве результатов, определяющих научную новизну диссертационного исследования, необходимо отметить следующее.

1. Автором выявлена и методологически обоснована объективная необходимость использования цифровизации в управлении персоналом. Предложено авторское определение категории «цифровизированное управление персоналом» (с.57-60), что позволило выявить структуру элементов управления персоналом в индустрии гостеприимства, подлежащих трансформации и сформировать маршрутную карту, характеризующую кардинальные изменения элементов системы управления персоналом за счет применения цифровых технологий (с.87-94).

2. Разработана концепция формирования системы управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровых трансформаций, позволяющая сформировать цифровую платформу управления персоналом, спрогнозировать и оценить управленческие эффекты (с.104-110).

3. Определена и научно обоснована методология диагностики готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом, дающая возможность выявить наиболее

перспективные направления предметной области цифровизации (с. 116-119, с. 122-123), а также определить приоритетные технологии внедрения цифровизированного управления персоналом (с.126).

4. Сформировано методическое обеспечение оценки потенциала и результативности системы управления персоналом в условиях цифровизации на примере гостиничного сектора индустрии гостеприимства (с.178-184), что позволяет оценить эффекты цифровизированного управления персоналом в индустрии гостеприимства (с.192-194), провести сценарное прогнозирование результатов цифровых трансформаций в пределах одной информационной системы (с.204-213), рассчитать индекс реального уровня напряженности и безработицы, вызванной цифровизацией, по ряду туристских регионов (с.241-253).

Значимость полученных автором результатов для развития экономической науки и практики

Диссертация Романова М.С. на тему: «Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации» на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм) является научно-квалификационной работой, в которой на основе выполненных автором исследований разработаны теоретические положения, совокупность которых можно квалифицировать как решение научных проблем в области развития теоретико-методологических подходов к исследованию особенностей управления персоналом индустрии гостеприимства в условиях цифровизации. Это позволило автору:

- определить функциональную и содержательную нишу исследований по проблеме цифровизированного управления персоналом в условиях глобальных вызовов, вызванных цифровыми трансформациями;

- расширить на основе эмпирического обоснования видение роли, значения и направлений развития управленческого функционала, понимаемого как способ построения информационно-цифрового пространства системы управления персоналом индустрии гостеприимства, распределенного по уровням диджитализации в целях создания удобной цифровой среды и повышения управленческих эффектов.

Теоретическая значимость результатов исследования заключается в развитии современных концепций в сфере управления персоналом, разработке методологии формирования системы управления персоналом в цифровом формате, определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом, а также развития инструментария оценки управленческих эффектов формирования кадрового потенциала.

Практическая ценность результатов диссертационного исследования состоит в возможности их использования предприятиями и организациями индустрии гостеприимства при разработке стратегических решений по внедрению и развитию цифровых трансформаций в систему управления

персоналом, а также для научной и эмпирически обоснованной прогностической оценки эффектов трансформационных процессов системы управления персоналом индустрии гостеприимства.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы в качестве концептуальной основы цифровизированного управления персоналом на региональном уровне, а также при разработке методов количественной оценки эффектов трансформационных процессов системы управления персоналом индустрии гостеприимства на базе HR-метрик, позволяющих выявить эффективность работы персонала предприятий индустрии гостеприимства в целом и его отдельных подразделений.

Следует рекомендовать к практическому применению разработанные автором инструменты:

- методику Digital-анализа в качестве инструмента диагностики готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом;
- методику определения приоритетных технологий внедрения цифровизированного управления персоналом индустрии гостеприимства;
- методику построения структурно-функциональной модели формирования территориальных образовательных центров практикоориентированной подготовки с упором на цифровые компетенции;
- методику оценки потенциала и результативности системы управления персоналом в условиях цифровизации;
- методику прогнозирования рисков безработицы и социальной напряженности, вызванных внедрением цифровых трансформаций.

Замечания и дискуссионные аспекты диссертационной работы

Несмотря на общую положительную оценку работы, в диссертации Романова М.С. имеются некоторые недостатки и дискуссионные положения:

1. В диссертации прослеживается акцент на теоретико-методологические аспекты управления кадровым потенциалом: исследованию систем управления персоналом уделена отдельная глава. В то же время, в недостаточной степени, на наш взгляд, отражена связь предлагаемой автором концепции формирования цифровизированного управления персоналом с отраслевыми особенностями индустрии гостеприимства.

2. В диссертации недостаточно подробно, на наш взгляд, приведен и проанализирован статистический материал, отражающий современное состояние и проблемы индустрии гостеприимства. Автору следовало бы более четко выделить основные тенденции развития этой сферы.

3. На рисунке 4.7 (п. 4.3) диссертации представлены результаты когнитивного моделирования сценария минимальной модернизации с импульсом по направлению «HR-маркетинг». Требуются пояснения автора, почему на представленных графиках 2020 год указан как плановый.

4. В работе представлены методики диагностики готовности субъектов индустрии гостеприимства к цифровизированному управлению персоналом (п. 3.1.) и оценки эффективности HR-процессов индустрии гостеприимства г. Москва, г. Санкт-Петербург и Краснодарского края (п. 4.3). Однако из текста диссертации не ясно, каким образом была собрана исходная информация, и какие предприятия явились базой для апробации разработанных методик, что не позволяет сделать вывод о репрезентативности полученных оценок.

5. Глава 5 диссертации посвящена анализу и оценке рисков цифровизации в системе управления персоналом. Автор справедливо отмечает, что цифровая трансформация сопряжена со многими сложностями и рисками, такими как безработица и возрастающая социальная напряженность. Однако пути преодоления этих сложностей и минимизации рисков в диссертации не раскрыты в достаточной мере.

6. При рассмотрении трансформируемых процессов управления персоналом среди всего их многообразия автором неправомерно исключен такой элемент как управление социальным развитием, значение которого весьма велико в обеспечении охраны здоровья и отдыха персонала индустрии гостеприимства, управлении социальными конфликтами и другими важнейшими вопросами социальной политики.

7. Требуется дополнительной аргументации обоснование отдельных показателей оценки функциональных блоков модели цифровизированного управления кадровым потенциалом индустрии гостеприимства (табл. 3.8 п. 3.2). Например, целесообразно ли выделять в качестве показателя «Широкополосный доступ к интернету в организациях» с учетом наличия и распространения современных интернет-технологий.

Указанные замечания и пожелания позволяют уточнить отдельные положения работы, конкретизировать авторскую позицию, носят рекомендательный характер и не снижают научной значимости и достоверности проведенного диссертационного исследования, его общей положительной оценки.

Заключение о соответствии диссертации нормативным критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

Диссертационная работа Романова Максима Сергеевича на соискание ученой степени доктора экономических наук является научно-квалификационной работой, в которой на основе выполненных автором исследований разработаны теоретические положения управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации, совокупность которых можно квалифицировать как решение научной проблемы, имеющей важное социально-экономическое значение.

Диссертационная работа соответствует Паспорту научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм) ВАК Минобрнауки в части:

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 диссертационной работы соответствует теме исследования. Поставленные в диссертации задачи обоснованно решены, что определяет достижение поставленной цели. Автореферат диссертационной работы соответствует основному содержанию диссертации и отражает базовые положения исследования.

Представленная диссертация на тему «Система управления персоналом в индустрии гостеприимства в условиях цифровизации» по своему теоретическому уровню и практическому значению полностью соответствует требованиям пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013 г., предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени доктора экономических наук. А автор диссертационной работы Романов Максим Сергеевич заслуживает присуждения ему ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Диссертация и отзыв на нее обсуждены и одобрены на заседании кафедры управления в международном бизнесе и индустрии туризма, протокол № 10 от «27» апреля 2022 г.

Заведующий кафедрой управления в
международном бизнесе и
индустрии туризма,
Директор Института управления персоналом,
социальных и бизнес-коммуникаций
ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления», доктор
экономических наук (08.00.05),
профессор

Чудновский Алексей Данилович



Чудновский секретарь
создана ГУУ
профессор

Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Государственный университет управления»

Адрес: Россия, 109542, г. Москва, Рязанский проспект, д. 99

Телефон: +7 (495) 377-89-14

Сайт: www.guu.ru

E-mail: inf@guu.ru