

ОТЗЫВ

председателя диссертационного совета на диссертацию Вильямович Анастасии Владимировны на тему: «Социальное конструирование этики поведения работников сферы услуг», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7. (22.00.08.) Социология управления.

Актуальность темы диссертации и её связь с практическими проблемами социологии

Актуальность темы исследования определяется большим социальным влиянием сферы услуг на жизнь россиян. В современных условиях импортозамещения этика поведения сотрудников сферы услуг по-прежнему становится одним из важных факторов формирования соответствующего социального благополучия россиян и позитивного микроклимата в каждой конкретной организации. Потенциал управления этими социальными феноменами во многом определяется научными разработками социологической науки, тем более, что уровень внимания общества к деятельности сферы услуг непрерывно повышается и находится в центре внимания социума. И, как подтверждают результаты исследования соискателя, подавляющее число россиян выражают свою неудовлетворённость этикой обслуживания и взаимодействия со сферой услуг.

В современных социально-экономических условиях развитие сферы услуг невозможно без достижения высокого уровня профессионализма работников, оказывающих услуги частным и корпоративным клиентам. При этом все больший акцент делается на гуманизации и расширении социальной составляющей этого процесса.

Высокая степень актуализации проблемы социального конструирования этики поведения работников сферы услуг определяется возросшими требованиями к повышению уровня включенности личности в процесс профессиональной деятельности, а также в осознании степени своей ответственности за ее результаты. Конструирование этики поведения - это одна из задач раскрытия социального потенциала общества и личности. Это и одно из важнейших условий роста производительности труда и качества оказываемых услуг. В современном обществе работник предприятия сферы услуг должен не только владеть профессиональными компетенциями, но и обладать личностными качествами и умениями, свидетельствующими о высоком уровне сформированности у него этики поведения. Таким образом,

поиск путей и инструментов социального конструирования этики поведения работников сферы услуг способствует деконфликтизации отношений и представляет собой актуальную теоретическую и практическую проблему.

Научная новизна результатов исследования

Научная новизна исследования заключена в обобщении и систематизации значительного теоретического материала, отражающего фундаментальные основания процесса социального конструирования этики поведения работников сферы услуг, а также моделировании этого процесса как основания для проведения новых исследований и диагностики. Конкретные результаты научной новизны могут быть сведены к следующим результатам:

- уточнение концептуального развития теории социального конструирования этики поведения работников сферы услуг;
- формулировка особенностей и проблем процессов конструирования этики поведения работников сферы услуг;
- поиск и фиксация противоречий при конструировании этики поведения в организации и определения степени их влияния на социальное конструирование этики поведения работников сферы услуг;
- обобщение спектра социальных показателей этики поведения работников сферы услуг, включающих в себя набор этических, коммуникативных, волевых и профессиональных качеств, с целью определения соответствия современным требованиям функционирования предприятий сферы услуг;
- разработка алгоритмов и моделей социальной технологии конструирования этики поведения работников сферы услуг, позволяющей поэтапно конструировать и регулирования морально-этические качества и личностное восприятие работников с целью повышения эффективности и результативности их профессиональной деятельности.

Обоснованность и достоверность научных положений и выводов

Диссертационное исследование обеспечивается опорой на многочисленные труды классиков и современников социологии - М. Вебера, Э. Дюркгейма, В. А. Ядова, А.В. Тихонова и целого ряда других ученых. Изучены и проанализированы базовые положения работ, посвященные теоретической и эмпирической интерпретации основных понятий прикладной профессиональной этики. Также изучены положения, идеи и выводы концепции социального конструирования реальности, разработанные П. Бергером и Т. Лукманом.

Внимательное отношение к историко-методологическим основам исследования позволяет автору выявить и обосновать ряд положений

научной новизны. По итогам анализа обозначенных источников в диссертации делается вывод о том, что наличие научной базы в целом создает основу для осуществления социологического анализа процессов социального конструирования этики поведения работников сферы услуг как особого предмета исследования.

Сформированные в диссертационном исследовании выводы отвечают поставленной цели и задачам, отражают суть основных положений, выносимых на защиту. Практические рекомендации, проверенные диссертантом в практической деятельности, являются обоснованными.

Основные положения диссертации докладывались, обсуждались и получили положительную оценку на научно-практических конференциях, в том числе на I научном конгрессе студентов, магистрантов и аспирантов СПбГЭУ в 2014 году; на Всероссийской научной конференции с международным участием «Гуманитарные науки и вызовы нашего времени» в 2018 году; на III международной научно – практической конференции «Стратегии развития предпринимательства в современных условиях» в 2019 году. Автором получены справки о внедрении результатов проведенного им исследования в ряде организаций сферы услуг. Также материалы и результаты исследования опубликованы в журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Министерства образования и науки Российской Федерации, и в изданиях, относящихся к Web of Science.

Замечания и вопросы к диссертационной работе

В процессе анализа диссертационного исследований возникло несколько вопросов, требующих уточнения:

1. Автору следовало более строго и обстоятельно сформулировать положения, выносимые на защиту. Эта позиция является обязательной для защит диссертационных работ. Поскольку такие положения являются важной частью диссертационных исследований, прошу соискателя в выступлении раскрыть и охарактеризовать эти положения.

2. Проведение эмпирического исследования осуществлено на материале российских организаций в сфере услуг. Наряду с этим по тексту диссертации, как в теоретической, так и в прикладной части, сделан явный уклон и опора на изучение иностранной социологической литературы, преимущественно европейской и американской. Наряду с этим отечественные разработки проблем этики бизнеса, торговли, сферы услуг исследуются с меньшей активностью и глубиной. Автором использованы учебные пособия, которые собственно для научного исследования актуальных проблем этики сферы услуг современного (цифрового,

постиндустриального, сетевого) общества учтены слабо. В работе недостает выводов по параграфам и главам.

3. В методической части, в разработанной модели технологий конструирования этики поведения сотрудников сферы услуг, на наш взгляд не учтены интересы, цели и ценности важного участника этого типа социального взаимодействия – потребителя услуг. По-существу такая технологическая процедура не в полной мере соответствует теоретико-методологическим позициям автора, заявленным в двух первых главах работы.

4. Текст работы недостаточно вычитан, в нем содержатся грамматические ошибки и опечатки.

В целом, несмотря на указанные замечания диссертация А.В. Вильямович заслуживает положительной оценки.

Заключение

Диссертация Вильямович Анастасии Владимировны на тему: «Социальное конструирование этики поведения работников сферы услуг» по своей актуальности, объему материала исследования, научной и практической значимости является законченной самостоятельной научно-квалификационной работой.

Полученные результаты и выводы решают научную задачу теоретического объяснения и практического внедрения полученных результатов.

Диссертация соответствует паспорту специальности 5.4.7 (22.00.08). Социология управления.

Диссертационное исследование Вильямович Анастасии Владимировны соответствует основным требованиям, установленным приказом № 11181/1 от 19.11.2021 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете», а соискатель заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по научной специальности 5.4.7. Социология управления.

Нарушения пунктов 9 и 11 указанного Порядка в диссертации не установлены.

Председатель диссертационного совета, доктор социологических наук, профессор кафедры прикладной и отраслевой социологии СПбГУ, Россия



Дерюгин Павел Петрович

«19» марта 2023 года