

## ОТЗЫВ

члена 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 научной специальности 5.4.7. Социология управления

Актуальность представленной работы обусловлена двумя факторами: с одной стороны, сфера услуг в структуре современной экономики приобретает значение основного фактора развития вследствие автоматизации и стандартизации производственной сферы; с другой стороны, именно в этой сфере этическая составляющая является наиболее значимым фактором оценки качества. В Российской Федерации эта сфера, как отмечено в рассматриваемой диссертации, значительное время оставалась на периферии как научного анализа, так и практической деятельности субъектов, при этом в новейшем периоде игнорирование деловой этики приобрело характер декларируемой ценности. При этом исследования наглядно демонстрируют, что сформирован очевидный общественный запрос на повышение ценностной составляющей в функционировании организаций сферы услуг, а, следовательно, акторы неизбежно столкнутся с необходимостью сознательного конструирования эффективного механизма внедрения этических норм в практическую деятельность работников.

Представленные в диссертационном исследовании научные результаты и практические рекомендации обоснованы применением общетеоретических и специальных методов исследования и апробацией результатов исследования на российских научно-практических конференциях и в практической деятельности предприятий сферы услуг. Общая логика и содержание диссертационной работы, реализация поставленных целей и задач, представленные выводы и рекомендации имеют теоретическую и практическую значимость развития социологии управления и для совершенствования работы предприятий сферы услуг в России, что подтверждено справками о внедрении ООО «Сервисмод», ООО «МигКредит», МФО «Невазайм», ООО «Бареско».

К достоинствам диссертации относится содержательный и обширный теоретический обзор, систематизирующий представления о ценностной составляющей в трудовом процессе и ее отражении в этических нормах. А.В. Вильямович продемонстрировала глубокое понимание классических социологических теорий и умение определить место новых теоретико-методологических концепций в структуре знания социологии управления. Представляются правомерными сформулированные автором противоречия между традиционной и либеральной системой моральных ценностей в

сфере услуг (с.55), достаточно полно раскрыто понятие этики деловых отношений (с.57-58); выполнен обстоятельный анализ зарубежных исследований по этической проблематике в современных организациях (с.83). Автором актуализированы ключевые проблемы и особенности конструирования этики поведения работников сферы услуг (с.144). Несомненную теоретическую новизну представляют принципы управления в социальной сфере (с. 133-134), которые могут также быть использованы для в практике субъектов этой сферы. Также значительный интерес, как теоретический, так и прикладной, представляют кейсы, подробно рассмотренные в тексте диссертации и иллюстрирующие эволюцию представлений экономических субъектов о деловой этике.

Исследование, представленное в третьей главе диссертации, соответствуют методологическим и этическим требованиям, имеет значимый потенциал для дальнейшего теоретического анализа заявленной специфической сферы. Методика и результаты исследований изложены корректно и информативно, верифицированы и репрезентативны. Выводы обоснованы и имеют подтверждение в иллюстративном материале. Результаты исследования А.В. Вильямович могут быть рекомендованы для использования при преподавании ряда учебных курсов, создания методических материалов для предприятий сферы услуг, улучшающих взаимодействие всех заинтересованных сторон в организации. Основные положения диссертации, выводы и рекомендации в достаточной степени апробированы; по теме диссертации опубликован ряд научных работ.

К недостаткам диссертации, не снижающим общее положительное впечатление, можно отнести следующее:

1. Подписи к рисункам чрезмерно многословны, складывается впечатление, что они содержат в себе спорные тезисы.

2. Несколько неровный стиль изложения, в тексте имеются признаки как аналитической, так и дидактической литературы, имеются опечатки и несогласованность некоторых фраз (с. 188 «Именно под изменениями предусматривается процесс конструирования...»).

3. В тексте смешиваются до пределов неотличимости термины «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами» (см., например, с. 60), при том, что второе понятие в современной литературе рассматривается как более широкое, не исчерпывающееся функциональным описанием.

4. Некоторые тезисы, касающиеся определения сущности сферы услуг, могут получить дополнительное обоснование в случае, если автор рассмотрела бы особенности разделения государственных и публичных услуг, сложившуюся в отечественной практике.

Однако, очевидно, что этот вопрос не является предметом настоящей диссертации (о чем заявлено на с. 125).

5. Несмотря на то, что в диссертации несколько раз упоминаются стейкхолдеры, методика исследования не позволяет выявить степень их влияния на этическую составляющую деятельности работников организаций социальной сферы.

Диссертация Вильямович Анастасии Владимировны на тему: «Социальное конструирование этики поведения работников сферы услуг» соответствует основным требованиям, установленным Приказом от 19.11.2021 № 11181/1 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете», соискатель Вильямович Анастасии Владимировны 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.

Член диссертационного совета  
Доктор социологических наук, доцент,  
профессор Северо-Западного института управления –  
филиала Российской академии народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте РФ

Е.А. Васильева

Подпись  
Е.А. Васильева  
**ЗАВЕРЯЮ**  
Ведущий специалист отдела  
кадрового администрирования  
управления развития персонала  
Ю.В. Землянко

