

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета на диссертацию Вильямович Анастасии Владимировны «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 исследования.**

Диссертационное исследование А.В. Вильямович посвящено одной из актуальных тем современности, а именно: вопросам формирования этики и этических норм в сфере услуг в современных обществах с рыночной экономикой. Современные подходы к оценке этических проблем в рыночных отношениях во многом носят прагматический характер, связанный с пониманием и оценкой концепта «пользы» как для всего общества в целом, так и для разных акторов процесса, к которым относятся руководящие звенья организации; работники, предоставляющие услуги, а также клиенты. Однако, принимая во внимание противоречивость социальных интересов, трансформационный характер ценностно-нормативной системы для разных слоёв общественной структуры, проблема поиска наиболее оптимальной организации социально-экономических взаимодействий, способной обеспечить как прагматическую пользу, так и соблюдение этическо-нормативных основ общественного устройства, приобретает всё бо'льшую актуальность. В этой связи анализ механизмов социального конструирования этики современного экономического поведения является значимым и востребованным как в современных организациях, так и с точки зрения эффективного функционирования экономических институтов в целом, а также в аспекте создания перспектив для развития социологии управления как одной из отраслей социологического знания. Сфера услуг в этом контексте является одной из определяющих в современной структуре мировых экономик, особенно в свете современных тенденций информатизации обществ и развития таких наукоёмких услуг, как деловые услуги и развитие человеческого капитала.

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

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, обеспечивается за счет подробного анализа классических и современных социологических концепций, относящихся к проблемам конструирования этики поведения в организациях сферы услуг. В диссертационной работе автор рассматривает широкий круг различных теоретико-методологических подходов к анализу организационных и управленческих взаимодействий, в том числе фундаментальные социологические теории (Э. Дюркгейм, М. Вебер), основные теоретические положения социологии управления (А.В. Тихонов), социологические аспекты

социального конструирования реальности (П. Бергер и Т. Лукман), этические основы профессиональной деятельности (П.В. Петрий), ценностный подход к пониманию этики поведения работников сферы услуг (В.С. Магун), разработка теоретических моделей этического поведения (Н. Гартман, Д. фон Гильдебранд, М. Шелер), теоретическая и эмпирическая интерпретация основных профессионально-этических понятий (А.Л. Слободской).

Автором также анализируются и обобщаются данные эмпирических социологических исследований, проведенных с 2017 по 2019 годы.

### **Научная новизна исследования.**

Представленная работа является многоплановым исследованием, посвященным проблеме социального конструирования этики поведения работников сферы услуг.

Наиболее существенные результаты исследования, обладающие научной новизной и полученные лично соискателем:

- уточнено концептуальное развитие теории социального конструирования этики поведения работников сферы услуг (стр. 53 – 56);
- сформулированы особенности и проблемы процессов конструирования этики поведения работников сферы услуг (стр. 144 – 152);
- доказано существование противоречий, а также определена степень их влияния на социальное конструирование этики поведения работников сферы услуг (стр. 152 – 156);
- обобщен спектр социальных показателей этики поведения работников сферы услуг, включающих в себя набор этических, коммуникативных, волевых и профессиональных качеств для определения соответствия современным требованиям функционирования предприятий сферы услуг (стр. 161– 164);
- разработана и обоснована поэтапная социальная технология конструирования этики поведения работников сферы услуг (стр. 238 – 250).

### **Обоснованность научных положений, положений и рекомендаций, сформулированных в диссертации.**

Выводы, положения и рекомендации рассматриваемого диссертационного исследования основываются на результатах социологического эмпирического исследования, проведенного в три этапа:

1. Пилотажное исследование, проведенное в 2014 году (N 135).
2. Формализованные интервью, проведенные в период с 2015-2017 год, в ходе которых проходил сбор первичной эмпирической информации (общее число респондентов - 483, среди них 64 руководителя и 419 работников).

3. Аналитическое и проектное исследование, проведенное в период с 2017 года по 2019 год, целью которого являлись обработка и анализ полученных данных, выявление условий конструирования этики поведения работников сферы услуг, разработка проектно–практических рекомендаций и социальной технологии конструирования этики поведения работников сферы услуг.

Материалы научного исследования отражены в 7 печатных работах, из них 5 публикаций в рецензируемых научных изданиях из перечня, утвержденного Минобрнауки РФ и две публикации в изданиях, относящихся к международной базе цитирования Web of Science. Выводы в целом обоснованы и соответствуют поставленным задачам.

#### **Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации, мнение о научной работе соискателя в целом**

- Автором концептуально обоснована целесообразность конструирования этики поведения работников сферы услуг; проведён анализ проблемы на индивидуальном, групповом и социетальном уровнях общественных отношений;
- В работе проведено социологическое исследование в микрофинансовых организациях;
- В работе сделан ряд предложений по конструированию этики поведения работников сферы услуг: разработка социальной технологии, описание задач этических комиссий (закрепление норм и стандартов этического поведения в локально нормативных актах организации; создание и реализация программ обучения, создание и адаптация социальных практик урегулирования конфликтов), формирование рекомендаций по разработке кодекса этики.

В рамках дискуссии, хотелось бы услышать ответы на следующие вопросы:

1. Несмотря на то, что автор изложил основные принципы формирования выборочной совокупности, желательно было бы привести более полное обоснование реализованной выборки, в том числе обосновать репрезентативность полученных данных. В ходе исследования выбраны несколько микрофинансовых организаций, тем не менее, автор не поясняет почему именно мнение представителей микрофинансовых организаций представляет особую важность для раскрытия темы исследования.

2. В исследовании автор реализовал методы количественного сбора информации, а именно: анкетный опрос и формализованные интервью. Возникает вопрос о том, почему в ходе исследования не были реализованы качественные методы сбора информации, в частности, фокус групповые интервью или глубинные полуструктурированные интервью.

3. Также желательно было бы привести более полное описание конкретных механизмов реализации рекомендаций по совершенствованию процессов социального конструирования этики поведения работников сферы услуг,

привести более полное обоснование связи сделанных автором в ходе исследования выводов с полученными конкретными эмпирическими данными, рассмотреть корреляцию сделанных выводов для различных областей широкого спектра сферы услуг, а также подробнее аргументировать конкретные результаты практической реализации рекомендаций по совершенствованию процессов социального конструирования этики поведения работников сферы услуг.

Однако, указанные недостатки не снижают ценность диссертационного исследования. Содержание работы позволяет сделать вывод, что диссертационное исследование является самостоятельным и завершённым научным исследованием, соответствующим паспорту специальности 5.4.7. (22.00.08)

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

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», а соискатель Вильямович Анастасия Владимировна 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, д.с.н., профессор факультета социологии Ереванского государственного университета, Армения.



Заславская Мария Игоревна

Дата: 20 марта 2023 года