

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Новокрещеновой Натальи Александровны
на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала
вуза», представленной на соискание ученой степени
кандидата экономических наук по специальности
08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент**

В условиях постоянных изменений внешней среды и усиления конкуренции на основе неценовых параметров, именно персонал организации становится ее главным и ключевым ресурсом. Достижение высокого качества выпускаемой продукции, обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов во многом зависят от производительности труда и результативности работы сотрудников. Понимание потребностей персонала, его мотивов и ожиданий от работы позволяет руководству организации своевременно реагировать на изменения в настроениях работников и осуществлять корректирующие воздействия. Получить информацию о том, как сотрудники относятся к своей работе и организации в целом, выявить сильные стороны системы управления персоналом и сферы, где необходимо ввести улучшения, позволяет проведение оценки удовлетворенности персонала. Проведению оценки удовлетворенности сотрудников высшего учебного заведения на систематической основе и в рамках специально созданной системы посвящена диссертационная работа Новокрещеновой Н.А.

В диссертационной работе «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» автор логично определил объект, предмет и цель исследования, что позволило решить целый ряд задач направленных на ее достижение.

Основные положения, выносимые диссертантом на защиту, обладают научной новизной. Наиболее существенные результаты, на наш взгляд, заключаются в следующем:

– обоснована необходимость и целесообразность проведения оценки удовлетворенности персонала вуза на основе системного и процессного подходов. В связи с этим уточнено содержание понятий «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза»;

– разработана модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза, раскрыто содержание основных ее элементов, а также определена цель существования системы, внешние и внутренние факторы, вызывающие необходимость проведения оценки;

– предложен механизм функционирования системы, представляющий собой совокупность необходимых для существования системы принципов и методических подходов;

– разработаны методические рекомендации по проведению оценки удовлетворенности персонала на основе применения инструментов и методов менеджмента и менеджмента качества (индексы удовлетворенности, карта «важность-исполнение», методология развертывания функции качества QFD). Дополняют представленное методическое обеспечение также документированная процедура «Оценка удовлетворенности персонала», созданная для регламентации процесса оценки; анкеты для опроса различных категорий персонала, апробированные при проведении исследования в Мордовском государственном университете им. Н.П. Огарёва; анкета для проведения в вузе заключительного интервью.

Один из факторов, формирующих положительное восприятие проведенного диссертантом исследования, заключается в том, что с одной стороны работа имеет теоретическую значимость, а с другой – четко прослеживается практическая направленность исследования, универсальность применения его результатов для разработки, внедрения, обеспечения функционирования и совершенствования в высших учебных заведениях систем оценки удовлетворенности различных категорий сотрудников.

В то же время, содержание автореферата Новокрещеновой Н.А. требует определенных уточнений:

– по тексту автореферата не ясен вопрос о критериях выбора показателей для оценки удовлетворенности персонала, не приведена шкала для оценки показателей (таблица 3, стр. 18-19);

– в автореферате не представлена методика обобщения результатов анкетирования с помощью методологии QFD (стр. 21);

– требует уточнения принцип выбора управляющих воздействий по результатам построения карты «важность – исполнение» критериев удовлетворенности персонала и обобщения результатов анкетирования (стр. 21-22);

– в контексте работы важно понять, проводилась ли оценка зрелости системы оценки удовлетворенности персонала вуза и каковы ее результаты для Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва (стр. 16-17), а автореферате этот вопрос не нашел отражение.

Указанные замечания не снижают научной и практической значимости проведенного Новокрещеновой Н.А. исследования. Содержание автореферата, а также публикации диссертанта свидетельствуют о соответствии работы требованиям ВАК РФ и позволяют сделать вывод о том, что Новокрещенова Наталья Александровна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05—«Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент».

Д.э.н., профессор

690000, г.Владивосток,

ул. Суханова, 8

+7 924 728 38 18

gafforova.eb@dvfu.ru

ФГАОУ ВПО «Дальневосточный
федеральный университет»

Директор Школы экономики и менеджмента

 Гаффорова Елена Борисовна

К.э.н

690000, г.Владивосток,

ул. Суханова, 8

+7 908 998 97 11

merkushova.ni@dvfu.ru

ФГАОУ ВПО «Дальневосточный
федеральный университет»

Доцент кафедры менеджмента

 Меркушова Наталья Ивановна

