

## 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

Судя по автореферату, диссертация на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза», представленная Новокрещеновой Н.А., вносит определенный вклад в исследование теоретических и методических проблем формирования систем оценки удовлетворенности персонала в высших учебных заведениях.

Достижение цели исследования, а также целого комплекса поставленных в диссертации задач, потребовало от соискателя глубоких исследований и аналитической обработки значительных объемов информации по проблемам управления персоналом в вузе, что и определило научную новизну полученных результатов.

В результате исследования эволюции взглядов на содержание категории «удовлетворенность персонала», процесс и методы оценки, диссертантом обоснованы основные положения системы оценки удовлетворенности персонала, основанной на процессном подходе.

Автор предлагает под системой оценки удовлетворенности персонала вуза понимать совокупность элементов оценки (субъекта и объекта), связей между ними, а также процессов, обеспечивающих получение информации, касающейся уровня удовлетворенности персонала, и принятие на ее основе оптимальных управленческих решений. Для обеспечения эффективного функционирования данной системы автором разработано ее методическое и документационное обеспечение.

Особый интерес вызывает схема процесса оценки удовлетворенности персонала вуза, представляющего собой последовательную реализацию ряда взаимосвязанных этапов – планирование исследования, сбор и обработка информации, анализ и оценка результатов, их оформление, разработка

рекомендаций и принятие решений. Традиционно данный процесс завершается в вузах этапом оформления и представления руководству итогового отчета, однако использование в диссертации цикла управления У.Э. Деминга позволило автору обосновать целесообразность включения в процесс оценки этапа принятия руководством вуза необходимых управленческих решений на основании полученной в ходе исследования информации.

Заслуживает внимания разработанный Новокрещеновой Н.А. инструмент определения зрелости системы оценки удовлетворенности персонала, предполагающий наличие пяти уровней зрелости – неопределённость, осознание, просвещение, мудрость и уверенность.

Достоинством представленной диссертационной работы является апробация данного инструмента в рамках анализа опыта российских и зарубежных вузов по проведению оценки удовлетворенности персонала. Все выявленные системы оценки были распределены по уровням зрелости, автором сделаны соответствующие выводы о необходимости их дальнейшего совершенствования.

Автореферат в полной мере дает представление о постановке проблемы, уровне научной новизны и практической значимости исследования. Основные положения диссертации нашли отражение в публикациях автора и были представлены на научно-практических конференциях различного уровня. Результаты, полученные Новокрещеновой Н.А. в ходе проведенного исследования, могут быть использованы в дальнейших научных разработках при формировании и совершенствовании систем оценки удовлетворенности персонала в вузах России, что подтверждает ценность диссертации для науки и практики.

Вместе с тем, в отношении автореферата Новокрещеновой Н.А. следует высказать следующие замечания:

1. в таблице 3 автореферата представлены критерии и показатели, которые могут быть использованы при проведении оценки

удовлетворенности персонала, что позволяет учесть объективные и субъективные аспекты удовлетворенности. Однако далее по тексту автореферата представлены лишь результаты анкетирования персонала. В связи с чем возникает вопрос, осуществлен ли автором расчет объективных показателей удовлетворенности персонала и какие показатели были проанализированы, т.к. в автореферате данная информация отсутствует.

2. в автореферате целесообразно было бы более подробно раскрыть содержание такого инструмента, как заключительное интервью, о котором говорится в пятом пункте научной новизны.

Представленные замечания не снижают общую положительную оценку, в целом содержание автореферата свидетельствует о высоком научно-практическом уровне проведенного диссертантом исследования. Представленная работа по теме «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» отвечает требованиям ВАК РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Новокрещенова Наталья Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент».

Зав. кафедрой менеджмента  
Саратовского социально-экономического  
института (филиала) ФГБОУ ВПО  
«РЭУ им. Г.В. Плеханова»,  
д.э.н., профессор  
должность, организация,  
ученая степень, ученое звание

  
подпись

/ Гугелев А.В. /  
расшифровка подписи

Подпись А.В. Гугелев заверяю  
Специалист  
по кадрам А.В. Гугелев

ФИО лица, составившего отзыв \_\_\_\_\_ Гугелев А.В.  
Должность \_\_\_\_\_ Зав. кафедрой менеджмента  
Организация Саратовский социально-экономический институт (филиал)  
ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»  
Ученая степень, ученое звание \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор  
Адрес: \_\_\_\_\_ 410003 г.Саратов, ул.Радищева 89  
Телефон: \_\_\_\_\_ (8452) 211727  
E-mail: \_\_\_\_\_ a.gugel'ev@yandex.ru

