

Отзыв
официального оппонента на диссертацию
Новокрещеновой Натальи Александровны «Формирование системы
оценки удовлетворенности персонала вуза»,
представляемую к защите
на соискание ученой степени кандидата экономических наук по
специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством:
менеджмент»

1. Актуальность темы диссертационного исследования

Удовлетворенность является одним из показателей любой деятельности человека. Она отражает связи этой деятельности с окружающей средой, восприятие результатов деятельности другими людьми и самооценку результатов своей деятельности самим человеком.

Если это один из показателей деятельности, то он может и должен быть средством и предметом управления. В чем особенность этого средства управления и как его использовать? В этом суть научной проблемы, проблемы построения механизма управления, его развития и совершенствования.

Удовлетворенность сопряжена с такими известными в теории управления категориями как ожидание, интерес, ценности, потребность. В чем проявляется это сопряжение? Может ли удовлетворенность не соответствовать ожиданиям? Почему? Может ли она быть нереальной: завышенной или заниженной? Как это отражается на деятельности человека? И как это влияет на построении системы управления и использования механизма управления? Это проблемы, требующие научного исследования.

Удовлетворенность можно рассматривать и как одну из характеристик качества управления. Она имеет социально-психологическую, организационную и экономическую составляющие, которые могут быть в гармонии, но могут находиться и в противоречии. В той или иной мере противоречия между этими составляющими всегда существуют, и разрешение их зависит от управления: стиль управления, работа с персоналом, распределение функций, система ответственности, система контроля, степень централизации, мотивация эффективности. Множество факторов управления определяет удовлетворенность деятельности человека и коллектива.

Удовлетворенность – это восприятие человеком функций и полномочий своей деятельности, ее результатов и оценок. Можно построить шкалу такого восприятия и учитывать состояние управления по фактору удовлетворенности персонала. Для использования такой шкалы необходима система оценки.

Из этих рассуждений возникает понимание научной и практической значимости проблемы обеспечения удовлетворенности. А если оценить место этой проблемы в современных процессах и тенденциях развития управления, то можно констатировать актуальность и важность исследования этой проблемы, построения специальной концепции ее разрешения.

Высшее учебное заведение является управляемой организацией нуждающейся по мере ее развития в совершенствовании управления. При этом управление вузом является весьма специфическим процессом, который должен учитывать особую роль образования в общественном развитии, особую цель, назначение, и миссию образования. Конечно, совершенствование управления должно опираться на результаты исследовательской работы. Но возникает проблема: что и как исследовать в деятельности работников образования, как использовать результаты исследований в практике совершенствования управления вузом. По этой проблеме уже накопилось много публикаций. Однако исследования нельзя считать полностью завершенными. К тому же процесс развития образования рождает новые условия и новые проблемы, которые требуют новых научных исследований. В этом отношении проблема удовлетворенности работников образования своей деятельностью является актуальной проблемой и ее можно и необходимо решать на основе специального исследования. В диссертации Новокрещеновой Натальи Александровны проведено такое исследование. Его актуальность не вызывает сомнений.

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

Обоснованность научных положений разработанных и сформулированных в диссертации определяется главным образом методологическими подходами к его проведению. Среди них основными, как указывается в диссертации, и реализованными в данном исследовании являются следующие.

1. Удачная логика рассуждений и аргументация их обоснованности.
2. Опора результатов анализа на информацию по зарубежным и российским вузам посредством обработки информации интернета и данным в статьях научных журналов.
3. Проведение анкетирования различных категорий персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва и анализ результатов анкетирования.
4. Достаточно корректное использование методов исследования, в том числе методов системного и структурного анализа, контент - анализа, методов

сравнения, анкетирования, методологии функционального моделирования IDEF0, методологии развертывания функции качества QFD.

5. Обсуждение результатов исследования на всероссийских и международных научных конференциях.

6. Публикации результатов исследования в рецензируемых научных изданиях перечня ВАК.

7. Подтверждение основных положений их практической реализацией в деятельности Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, Санкт-Петербургского государственного экономического университета и Тамбовского государственного технического университета.

8. Использование основных результатов работы в учебном процессе Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва для студентов направлений подготовки «Менеджмент» и «Управление качеством» (в рамках дисциплин «Управление персоналом», «Исследование систем управления», «Самооценка деятельности организации»).

Отдельные положения диссертационного исследования также использованы в проекте «Развитие стратегического партнерства в системе управления Национальным исследовательским университетом», выполняемом в рамках Федеральной целевой программы «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 гг. (№ гос. регистрации 01201350824).

По тексту диссертации соискателем приводится достаточное количество ссылок на авторов и источники, которые были использованы в процессе написания работы.

Практическая реализация результатов диссертационного исследования подтверждается соответствующими справками о внедрении.

Таким образом, поставленная соискателем цель исследования – развитие теоретических положений и разработка методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза, можно отметить, в целом реализована.

3. Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, полученных лично автором.

Достоверность полученных диссертантом результатов подтверждается качеством инструментария исследования, использованием в процессе обработки информации современной вычислительной техники – текстовых и графических редакторов (MS Word, MS Excel), программного продукта для построения «дома качества» (QFD Capture), программы компьютерного моделирования VpWin.

Анализ логики и содержания диссертации показывает, что полученные результаты разработаны на основе личного участия соискателя в проведении исследования, в получении необходимых данных по опыту зарубежных и российских вузов, в организации оценки удовлетворённости персонала. Удачно

выполнен контент - анализ официальных сайтов и документации 20 зарубежных и 29 национальных исследовательских вузов России.

При разработке и использовании методического обеспечения оценки удовлетворенности персонала в Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарёва, было проведено, как указывается в диссертации, онлайн - анкетирование 296 сотрудников вуза. По результатам этого анкетирования разработаны практические рекомендации по повышению удовлетворенности персонала, и переданы руководству вуза.

Основные выводы диссертации Новокрещеновой Н. А. обладают научной новизной, состоящей в развитии теоретических положений по поставленной теме исследования, а также в разработке методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза, в частности:

1. В теоретической части работы доказана необходимость углубления содержательного понимания категории «удовлетворённость персонала вуза». Она представлена в диссертации как системная, динамично развивающаяся характеристика, отражающая степень отношения персонала к вузу в целом и своей работе, определяемая на основе соотнесения сотрудниками предлагаемых организацией возможностей и условий деятельности и собственных притязаний и потребностей (с. 32-36).

2. Кроме того, автором скорректировано некоторым образом само понятие системы оценки удовлетворённости персонала вуза, рассматриваемой как совокупность, связей между субъектом и объектом оценки, а также процессов, обеспечивающих получение информации, отражающей уровень удовлетворённости персонала, и принятие на ее основе необходимых управленческих решений (с. 37-38).

3. В диссертации выделены основные этапы процесса оценки удовлетворённости персонала вуза – планирование исследования, сбор и обработка информации, анализ и оценка результатов, их оформление, разработка рекомендаций и принятие решений (с. 39-48). Для каждого из перечисленных этапов с использованием методологии функционального моделирования IDEF0 определены входы, выходы, управляющее воздействие и обеспечивающий механизм (с. 142-146).

4. На основании анализа существующих российских и зарубежных подходов к формированию систем оценки удовлетворенности персонала в вузе (с. 79-116) автор предложил модель данной системы, в которой выделены – субъект оценки (руководство вуза, межфункциональная команда оценки, другие подразделения вуза), объект оценки (научно-педагогический, учебно-вспомогательный, инженерный и другие категории персонала).

5. Механизм осуществления оценки, по мнению автора включает совокупность взаимосвязанных методических подходов и принципов, способствующих проведению оценки, принятию решений по ее итогам и дальнейшему развитию системы (с. 153-155, с. 166-169). удовлетворённости персонала вуза.

6. Разработано методическое обеспечение процесса оценки удовлетворенности персонала вуза: критерии и показатели удовлетворенности, методы и инструменты оценки (с. 156-165).

7. Апробация методического обеспечения, по утверждению автора, показала целесообразность его использования для получения достоверной информации об уровне удовлетворенности работой различных категорий персонала вуза (с. 169-196) и использование этой информации в процессах управления вузом.

Научные результаты диссертационного исследования Новокрещеновой Н. А. соответствуют формуле специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент)» – пунктам 10.20 «Управление человеческими ресурсами как особый вид профессиональной деятельности: цели, функции, принципы, эволюция подходов. Организация и осуществление работы по управлению персоналом», 10.21 «Эффективность труда персонала. Взаимосвязь эффективности управления персоналом с результативностью труда каждого работника», 10.22 «Социальное развитие и социальное партнёрство как ключевое направление регулирования социально-трудовых и социально-экономических отношений в рыночном хозяйстве. Мотивы и стимулы к труду, их взаимосвязи с трудовым поведением работников, удовлетворенностью трудом».

4. Оценка содержания диссертации и ее завершенности, подтверждение публикаций и личного вклада автора в разработку научной проблемы

Диссертация Новокрещеновой Н. А. хорошо структурирована. Ее отличает внутреннее единство, смысловая завершенность, грамотный научный стиль изложения.

Структура диссертации включает введение, три главы, выводы и рекомендации, список использованной литературы, включающий 219 источников, и 6 приложений. Материал в диссертационном исследовании изложен грамотно и последовательно, содержания параграфов соответствуют сформулированным названиям.

В соответствии с логикой построения исследования в первой главе «Теоретические и методические подходы к проведению оценки удовлетворенности персонала вуза» соискатель раскрывает основные этапы развития взглядов на удовлетворенность персонала вуза и процесс ее оценки в различных отечественных и зарубежных управленческих концепциях; анализирует современные подходы к пониманию и формированию в вузах комплексных систем оценки.

Во второй главе работы «Исследование практики проведения оценки удовлетворенности персонала российских и зарубежных вузов» Новокрещенова Н. А. осуществляет оценку деятельности 20 зарубежных (выбранных по версии рейтинга QS) и 29 российских (национальных исследовательских) вузов по

проведению оценки удовлетворённости персонала, проводит сравнительный анализ зарубежного и российского опыта и делает выводы относительно особенностей проведения оценки в вузах России, влияющих на использование полученных результатов.

Анализ процессов проведения оценки дополняется анализом ее результатов, проведением исследований удовлетворенности персонала, полученных Мордовским государственным университет им. Н. П. Огарёва в 2005-2012 гг.

Третья глава диссертации «Моделирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза и формирование механизма ее функционирования» посвящена этапам, механизму, методическому и документационному обеспечению процесса формирования в вузах России систем оценки удовлетворённости персонала.

Автором разработана и представлена в приложении документированная процедура «Оценки удовлетворённости персонала вуза», регламентирующая процесс осуществления оценки, представлены результаты апробации разработанного методического подхода к оценке, на основании которого предложены рекомендации по повышению удовлетворенности персонала вуза.

В работе прослеживается логическая связь между сформулированными целями и задачами исследования, положениями, выносимыми на защиту и основными выводами работы.

В диссертации отмечено, что основные положения исследования нашли отражение в 26 публикациях, из которых 6 опубликованы в ведущих рецензируемых изданиях, входящих в перечень ВАК при Минобрнауки России, общим объемом 3,32 печ. л. (журналы «Качество. Инновации. Образование», «Высшее образование в России», «Современная экономика: проблемы и решения», «Вестник Волжского университета им. В. Н. Татищева»), а также в монографии «Стратегическое партнерство национального исследовательского университета: реалии и перспективы».

Содержание автореферата и публикаций автора в полной мере соответствует основным положениям диссертации. Личный вклад соискателя в разработку научной проблемы – формирование систем оценки удовлетворенности персонала, ее использование в совершенствовании управления вузом.

5. Замечания по диссертации.

В целом, достаточно высоко оценивая диссертационное исследование, следует указать на ряд недостатков и сделать следующие замечания:

1. В теоретической части работы автором представлен вариант определения взаимосвязи удовлетворенности персонала с финансовыми результатами деятельности организации и удовлетворенностью клиентов (с. 23-24). Однако остается недостаточно раскрытым вопрос об использовании подобной схемы в деятельности высших учебных заведений и определении

внутренних показателей деятельности, напрямую зависящих от удовлетворенности персонала.

2. В параграфе 1.3 автор предлагает структуру критериев удовлетворенности, характеризующих социально-психологические и организационно-управленческие аспекты деятельности, а также профессиональный рост и развитие персонала, и репутацию вуза (с. 72-75), а в параграфе 3.2 дополняет ее структурой объективных показателей удовлетворенности (с. 162-163). В автореферате предпринята попытка показать взаимосвязь данных показателей с разработанными критериями, однако в диссертации это не нашло должного отражения. Также необходимо расширить группу показателей, отражающих такой критерий, как репутация вуза.

3. В работе представлены результаты проведенного анкетирования различных категорий персонала вуза (с. 168-196). Однако автором не обоснован выбор конкретной группы – профессорско-преподавательского состава для оценки удовлетворенности с применением методологии QFD и карты «важность-исполнение».

4. В параграфе 2.3 подробно проанализированы результаты исследований удовлетворенности персонала, проведенных в Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарёва с 2005 г. по 2012 г., на основании чего был критически рассмотрен процесс оценки и выявлены ее особенности (с. 116-134). Большой объем представленной аналитической информации без ущерба для целостности и логичности представления материала можно было бы сократить.

5. В практической части работы автором достаточно полно рассмотрен опыт проведения оценки удовлетворенности персонала в 20 зарубежных и 29 национальных исследовательских вузов России – исследованы критерии, механизм, методы проведения оценки, определен уровень зрелости существующих систем оценки (с. 79-110). Научный интерес представляют также результаты оценки удовлетворенности персонала, полученные данными вузами, что позволило бы оценить результативность реализованных по итогам исследований мероприятий. Этот аспект, изучаемой проблемы, затронут автором лишь частично.

Приведенные выше замечания, в целом не снижают научной и практической значимости полученных в диссертационном исследовании результатов.

6. Соответствие диссертации требованиям ВАК

На основании вышеизложенного можно заключить, что рецензируемая работа является законченным научным исследованием, выполненным автором самостоятельно, обладает внутренним единством, содержит новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты, и свидетельствует о личном вкладе автора диссертации в науку.

Научное исследование Новокрещеновой Н. А. можно квалифицировать как работу перспективного теоретического, методического и практического направления по решению научной задачи, имеющей значение для российских вузов, – формирование системы оценки удовлетворённости персонала, и как следствие повышение эффективности системы управления персоналом и вузом в целом. Диссертация написана грамотно, правильно оформлена, в ней приведено достаточное количество ссылок.

Диссертация «Формирование системы оценки удовлетворённости персонала вуза» соответствует требованиям пунктов 9, 10 «Положения о присуждении ученых степеней», а ее автор Новокрещенова Н. А. заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент».

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры корпоративного
управления ФГБОУ ВПО «Государственный
университет управления»



Э. М. Коротков

109542, г. Москва, Рязанский проспект, дом 99.

телефон: 8(495)371-07-11, e-mail: korem9@yandex.ru

Секретариат
Ученого совета ГУУ

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Korotkov', written over the stamp of the Secretariat of the Academic Council of the University of Management.