

## 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 диссертационный совет Д 212.184.03 при ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»

Трудовой коллектив, как один из самых важных ресурсов современной организации, скрывает большие возможности. Главная задача руководства состоит в том, чтобы выявить их и направить на успешное развитие организации. Для того чтобы персонал стал ключевым ресурсом и его работа положительно сказывалась на повышении результативности деятельности организации в целом, руководству необходимо точно понимать, что нужно сотрудникам и знать уровень их удовлетворенности выполняемой работой.

Результаты оценки удовлетворенности работников позволяют получить важную информацию о том, чем довольны или недовольны сотрудники, а также о том, в каких направлениях следует в дальнейшем совершенствовать систему управления персоналом или систему управления организацией в целом.

Формирование системы оценки удовлетворенности персонала – это важный процесс в деятельности организаций любых сфер деятельности, в том числе высших учебных заведений, призванный обеспечить эффективное принятие управленческих решений по повышению удовлетворенности различных категорий персонала вуза, а также совершенствование отдельных процессов и видов деятельности на основе информации относительно уровня удовлетворенности сотрудников.

Цель диссертационного исследования Новокрещеновой Н. А. – развитие теоретических положений, разработка методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза. Как следует из автореферата, решение целого комплекса взаимосвязанных задач позволило диссертанту достичь поставленной цели, получив при этом конкретные результаты, определяющие научную новизну исследования. Так, автором на основе изучения современных российских и зарубежных подходов в менеджменте, управлении персоналом и управлении высшим учебным заведением, уточнено содержание понятий «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза», выявлены виды и уровни удовлетворенности персонала.

В автореферате подробно рассмотрен авторский подход к построению системы оценки удовлетворенности персонала вуза. Модель данной системы, по мнению Новокрещеновой Н.А. (рисунок 1 автореферата), включает такие элементы, как субъект оценки (руководство, межфункциональная команда и другие подразделения вуза), объект оценки (различные категории сотрудников вуза), а также механизм функционирования системы (принципы

и методы, призванные обеспечить эффективное проведение оценки в системе, принятие решений по ее итогам и процесс развития системы).

Значительное внимание соискатель уделяет изучению российского и зарубежного опыта проведения оценки удовлетворённости персонала вуза. Разработанный и представленный в автореферате инструмент определения зрелости системы оценки (таблица 2) апробирован при изучении деятельности 20 зарубежных и 29 российских вузов. Теоретические и методические положения, сформированные в диссертации, подтверждаются также результатами исследования, проведённого в Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарёва.

Автором предложено методическое и документационное обеспечение оценки удовлетворенности персонала вуза. Алгоритм процесса оценки удовлетворенности создан на основе использования методологии IDEF0.

Положительно оценивая проведенное Новокрещеновой Н.А. исследование, следует высказать следующие замечания:

1. на рисунке 1 автореферата (С. 18) среди факторов, вызывающих необходимость проведения оценки, автором названо проведение других социологических исследований. Однако остается неясным, для проведения каких исследований в вузе необходимо проведение оценки удовлетворенности персонала и изменится ли при этом процесс проведения оценки и его методическое обеспечение.

2. из содержания автореферата следует, что автором в процессе обработки результатов анкетирования персонала Мордовского государственного университета имени Н.П. Огарёва была применена методология QFD, однако результаты построения «дома качества» не представлены.

Указанные замечания не являются принципиальными и не снижают ценности проведенного научного исследования.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод о том, что диссертационная работа на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза», представленная на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент», соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор – Новокрещенова Наталья Александровна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по соответствующей специальности.

**Кандидат экономических наук, доцент Палей Татьяна Феликсовна**

**420008, Казань, ул. Кремлевская, 18**

**8(987)296-11-96**

**Электронный адрес: kmen555@gmail.com**

**ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»**

**И.О. заведующая кафедрой общего менеджмента**

