

## **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**

Одной из приоритетных задач в деятельности высших учебных заведений России в настоящее время становится повышение конкурентоспособности. Ключевым ресурсом и важным конкурентным преимуществом при этом является персонал, эффективная работа которого во многом определяет положение вуза на рынке образовательных услуг.

Результаты работы различных категорий персонала вуза – научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного персонала и т.д. в значительной мере зависят от уровня их удовлетворенности выполняемой работой, воздействовать на который руководство вуза может путем осуществления грамотной политики управления персоналом. Эффективное решение данной задачи становится возможным при формировании в вузах комплексных систем оценки удовлетворенности сотрудников, необходимых для получения достоверной информации относительно удовлетворенности персонала и разработки на ее основе продуманной стратегии развития вуза и оптимальных управленческих решений в отношении отдельных процессов или видов деятельности. В связи с этим тема диссертационного исследования Новокрещеновой Н.А. является своевременной и актуальной.

Целью диссертационной работы явилось развитие теоретических положений, разработка методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза. Структура и основное содержание диссертации, отраженные в автореферате, по нашему мнению, позволили автору достичь поставленной цели, решая для этого многогранный комплекс задач.

Исследование и критический анализ существующих подходов к проведению оценки удовлетворенности персонала позволили автору уточнить содержание понятий «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза», определить виды и уровни удовлетворенности, составить наиболее оптимальный для высших учебных заведений комплекс методов оценки удовлетворенности сотрудников.

На основе систематизации отечественных и зарубежных подходов Новокрещенова Н.А. разработала модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза, а также соответствующее методическое и документационное обеспечение. В представленной авторской модели автором выделены:

- субъект оценки (руководство вуза; специально созданная для проведения исследований межфункциональная команда; а также ряд подразделений вуза, предоставляющих в системе необходимые ресурсы и информацию);
- объект оценки (различные категории персонала вуза – научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный, административный и другой персонал вуза);
- механизм функционирования системы (принципы и методы, позволяющие проводить оценку удовлетворенности различных групп персонала, принимать на ее основе необходимые управленческие решения, а также осуществлять дальнейшее развитие системы).

Автором на основе комплексного анализа практики проведения оценки удовлетворенности персонала в российских и зарубежных вузах проведена оценка уровня зрелости существующих в них систем, выявлены основные тенденции и особенности реализации процесса оценки, сделан вывод о необходимости дальнейшего развития отдельных элементов системы в вузах России.

По автореферату имеются следующие замечания:

1. Автором предлагается модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза и единый механизм функционирования системы оценки удовлетворенности персонала, включающий принципы и методы оценки, принятия решений и развития системы (с.12-14), однако в автореферате не приводится обоснования заявляемой эффективности ее применения в деятельности вуза.
2. Выделяя в качестве объектов в системе оценки удовлетворенности различные категории персонала вуза, автор представляет в автореферате критерии и показатели удовлетворенности только для профессорско-преподавательского состава и не обосновывает их отличительные особенности.
3. Характеризуя механизм функционирования системы оценки удовлетворенности, автор не раскрывает содержание предлагаемых принципов.

В целом автореферат отражает структуру, логику изложения, основные положения и выводы диссертации. Диссертация на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» соответствует требованиям ВАК РФ, предъявляемым к научным исследованиям такого плана, а ее автор, Новокрещенова Наталья Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент».

Волкова Ирина Олеговна

Ученая степень, ученое звание - д.э.н., доцент

Юридический адрес места работы – г.Москва, Мясницкая, 20

Рабочий телефон с кодом в формате +7 (495) 7729569

Электронный адрес : [iovolkova@hse.ru](mailto:iovolkova@hse.ru)

Организация: Национальный исследовательский университет – Высшая школа экономики

Должность: профессор кафедры общего и стратегического менеджмента

**ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ**

Управление персоналом  
Зам, нач, отдела  
РАБОТЕ С НПС  
Тихонова Е.

21.10.2014

