

Отзыв

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

Актуальность темы диссертационного исследования. В настоящее время многочисленные российские и зарубежные исследования выбирают в качестве объекта исследования удовлетворенность персонала, как составляющую социально-психологического климата в коллективе, определяющую во многом уровень производительности персонала и улучшение которой способно повысить результативность деятельности организации в целом. Руководство организаций через определение уровня удовлетворенности сотрудников получает возможность осуществления объективной оценки существующей системы управления персоналом и определения возможных направлений ее совершенствования.

Выбранная Новокрещеновой Н.А. для выполнения диссертационного исследования гипотеза, предполагающая возможность повышения эффективности и достоверности результатов оценки удовлетворенности сотрудников вуза при ее осуществлении на основе сочетания системного и процессного подходов, представляется обоснованной. Проведение оценки удовлетворенности персонала компании систематически и с учетом разных факторов, влияющих на ее уровень, способно существенно повысить конкурентоспособность организации.

Несмотря на большое количество исследований, посвященных оценке удовлетворенности персонала организаций, до настоящего времени в отечественной науке не было осуществлено комплексных исследований, учитывающий особенности применения данного механизма в высших учебных заведениях и позволяющих выступать основой принятия управленческих решений, направленных на дальнейшее развитие вуза. Поэтому диссертационная работа Новокрещеновой Н.А. на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза», посвященная разработке комплексного методического обеспечения оценки удовлетворенности персонала (методов, принципов, критериев и показателей удовлетворенности, позволяющих высшим учебным заведениям повышать эффективность проводимых исследований и принимать на основе полученных результатов оптимальные управленческие решения в отношении персонала или вуза в целом, практико-ориентирована и выполнена на актуальную тему.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Решение поставленных в диссертационном исследовании задач опиралось на:

- критическое осмысление отечественного и зарубежного опыта по общим проблемам менеджмента и управления персоналом, а также подробный анализ существующих подходов к пониманию категории «удовлетворенность персонала» и к построению в организациях различных сфер деятельности систем оценки удовлетворенности персонала;

- использование в качестве информационной базы фундаментальных трудов отечественных и зарубежных ученых, монографий, научных статей и докладов на международных и всероссийских конференциях (список использованной литературы в диссертационном исследовании содержит 219 наименования), а также результатах проведенного контент-анализа сайтов российских и зарубежных вузов и опроса персонала Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва;

- применение в качестве методологической основы системного и процессного подходов к решению проблемы проведения оценки удовлетворенности сотрудников вуза.

В процессе работы соискателем были решены задачи по изучению содержания, составляющих и специфики оценки удовлетворенности персонала вуза; рассмотрению теоретических и методических подходов к формированию системы оценки удовлетворенности персонала; анализу практики проведения оценки удовлетворенности персонала в зарубежных и российских вузах; разработке и обоснованию модели системы оценки удовлетворенности персонала и механизма ее функционирования; проведению апробации разработанного методического обеспечения оценки.

Для подтверждения теоретических положений автором была проведена апробация разработанного методического обеспечения оценки удовлетворенности персонала в Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарева [дисс., с. 168- 198] и сформированы конкретные рекомендации по повышению удовлетворенности персонала вуза, что говорит об обоснованности механизма, предложенного соискателем ученой степени.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций. О достоверности полученных диссертантом научных положений, выводов и рекомендаций свидетельствуют:

- применение в процессе исследования общенаучных (методы сравнения, аналогии, системного и структурного анализа) и специальных методов научного познания (контент-анализ, анализ документации, методы графического моделирования, статистические методы, анкетирование);

- использование в диссертации программных продуктов – текстового и графического редакторов (MS Word, MS Excel), программного продукта

для построения «дома качества» (QFD Capture), программы компьютерного моделирования BpWin;

– непосредственное участие автора в получении исходных данных в ходе проведения контент-анализа официальных сайтов и анализа документации вузов, а также проведения опросов персонала;

– апробация отдельных положений диссертации на международных и всероссийских конференциях, в том числе на Всероссийской научно-практической конференции «Менеджмент качества и устойчивое развитие в условиях инновационной экономики» (Саранск, 2009 г.); Международной научно-практической конференции XXXIX Неделя науки СПбГПУ (Санкт-Петербург, 2010 г.); XV Международной научно-практической конференции QMOD (Познань, 2012 г.); II Международной молодежной научной конференции «Будущее науки – 2014» (Курск, 2014 г.) и т.д.

Научная новизна исследования Новокрещеновой Н.А. заключается в разработке методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза.

При этом разработанные методические и практические рекомендации по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза *строятся*

- на уточнении категориального аппарата, сделанного автором, в частности, понятий «удовлетворенность персонала вуза» (дисс., с.32-36) и «система оценки удовлетворенности персонала вуза» (дисс., с.37-38), *содержат*

- предложенную автором, основанную на процессном подходе, модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза (дисс., с. 135-142) с конкретизацией субъекта (дисс., с. 137-140) и объекта оценки (дисс., 137),
- механизм функционирования системы оценки, включающий совокупность принципов (дисс., 153-155) и комплекс методов, позволяющих производить оценку удовлетворенности персонала вуза (дисс., с. 156-166),
- методические подходы к сбору и анализу информации (дисс., с.67-75), определению уровня зрелости и результативности системы оценки (дисс., с. 76-78, 86-87, 101-103), ориентированные на последующее принятие управленческих решений (дисс., с. 147-152),

учитывают

- осуществленную автором структуризацию процесса оценки удовлетворенности персонала вуза, обоснованного с позиций методологии функционального моделирования IDEF0 и цикла управления У. Э. Деминга (PDCA) (дисс., с. 39-42, 136, 144-147) и особенностей документационного обеспечения в вузе такой оценки (дисс., с. 166-168, Приложение Е),
которые обладают всеми признаками научной новизны.

Подтверждением объективности и достоверности полученных выводов и рекомендаций является также то, что основные теоретические и методические положения диссертации доведены автором до уровня конкретных предложений и внедрены в практику деятельности Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва, Санкт-Петербургского государственного экономического университета и Тамбовского государственного университета. Кроме того, основные результаты диссертационной работы внедрены в учебный процесс Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва и используются в рамках учебных дисциплин «Управление персоналом», «Самооценка деятельности организации» и «Исследование систем управления» (для студентов направлений подготовки «Менеджмент» и «Управление качеством»).

Оценка содержания диссертации и ее завершенности, подтверждение публикаций и личного вклада автора в разработку научной проблемы. Диссертация Новокрещеновой Н.А. состоит из введения, трех глав, выводов и рекомендаций, списка использованных источников, включающих 219 наименований, 6 приложений. Оформление и объем диссертации отвечают установленным требованиям.

В первой главе диссертации «Теоретические и методические подходы к проведению оценки удовлетворенности персонала вуза» автором изучены возможные методы оценки удовлетворённости персонала; представлен комплекс методов оценки; критерии удовлетворенности, модели системы и процесса оценки рассмотрены применительно к высшим учебным заведениям (дисс., с. 37-78). Автор детально исследует содержание понятия «удовлетворённость персонала», обоснованно выделяет основные подходы к его пониманию (удовлетворенность персонала как оценка, чувство, отношение), что позволяет уточнить данную категорию и обосновать необходимость проведения оценки удовлетворённости сотрудников организаций различных сфер деятельности на основе системного и процессного подходов (с. 4-37). С практической точки зрения вызывает интерес разработанный Новокрещеновой Н.А. инструмент определения зрелости системы оценки удовлетворенности персонала вуза, созданный в соответствии с правилами построения «решетки зрелости» Ф.Кросби и включающий такие уровни как неопределенность, осознание, просвещение, мудрость, уверенность (с. 76-78). Использование данного инструмента позволяет определить результативность системы и направления ее дальнейшего развития.

Вторая глава диссертации «Исследование практики проведения оценки удовлетворенности персонала российских и зарубежных вузов» посвящена изучению опыта высших учебных заведений по проведению оценки удовлетворенности сотрудников. Автором на основе анализа информации, представленной на официальных сайтах и в документации вузов, рассмотрена практика 20 лучших зарубежных вузов (по версии рейтинга QS) (дисс., с. 79-95) и 29 национальных-исследовательских вузов России (дисс., с. 96-112). Полученные результаты обобщены в рамках сравнительного

анализа российского и зарубежного опыта (дисс., с. 112-116). Все вузы, в которых автором было выявлено проведение оценки удовлетворенности персонала в системе, распределены по уровням зрелости систем. Проведенный анализ дополнен детальным рассмотрением практики проведения результатов оценки удовлетворенности персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва (дисс., с. 117-134), что в совокупности позволило автору сделать вывод о необходимости дальнейшего развития систем оценки удовлетворенности сотрудников в вузах России. В целом вторая глава содержательна, выводы и предложения обоснованы, носят практический и методический характер.

В третьей главе «Моделирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза и разработка механизма ее функционирования» автором была представлена модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза, содержащая в себе такие элементы, как субъект и объект оценки, а также механизм функционирования системы (дисс., 135-168). Для эффективного функционирования системы и ее дальнейшего развития разработаны принципы, а также документационное и методическое обеспечение оценки, апробированное затем при проведении онлайн-анкетирования персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва (дисс., с. 169-196).

Материал данной главы подкрепляется значительным количеством наглядного (графического и табличного) материала, который повышает репрезентативность материала и позволяет автору доказательно и аргументировано делать выводы. В частности, результаты опросов персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва представлены с помощью карты «важность-исполнение» и «дома качества», построенного с помощью программного продукта QFDCapture.

В приложениях к диссертации автором представлены протоколы проведенного контент-анализа сайтов российских и зарубежных вузов, варианты анкет, разработанных для проведения опросов персонала, в том числе при увольнении, а также документированная процедура «Оценка удовлетворенности персонала».

Структура и содержание диссертации соответствуют поставленной цели, предложенные автором направления исследования и рекомендации обоснованы по своему содержанию. Диссертация отличается хорошей научной аргументацией, критическим анализом существующего положения дел, логичностью изложения предложений и рекомендаций.

Автореферат содержит все необходимые данные для оценки актуальности избранной темы, степени обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, их достоверности и научной новизны. Содержание автореферата соответствует материалу, изложенному в диссертации. Полученные результаты и выводы нашли полное отражение в публикациях автора (26 печатных работ, 6 из которых опубликованы в изданиях, входящих в список ВАК), они

неоднократно обсуждались на различных конференциях и получили одобрение ведущих специалистов.

Замечания по диссертации. В целом, положительно оценивая результаты проведенного исследования и саму диссертационную работу, необходимо отметить ряд замечаний и дискуссионных моментов:

1. На наш взгляд, в данном конкретном исследовании автором не совсем удачно для одного из уровней удовлетворенности персонала используется термин «оптимальный» (дисс., с. 35). Термин оптимальный обычно соотносят с наилучшим выбором по определенному критерию. В результате возникает противоречие: автор данный уровень связывает, с одной стороны, с «наиболее полным и гармоничным» соответствием ожиданий и потребностей персонала и реально предоставляемых ему условий труда и других факторов....» (дисс., с. 36) – не определяя, что понимать под гармоничным сочетанием, а, с другой стороны, утверждает, что «сотрудник доволен основными сторонами (условиями) своей деятельности...» (дисс., с. 36), т.е. частью факторов наиболее важных для него (фактически сделанному выбору).
2. Весьма дискуссионным представляется выделение автором при конкретизации уровней зрелости по критерию «ответственность за проведение оценки» для стадии 4 «мудрость»: «специально создаваемой на время проведения исследований команды» (дисс., табл. 1.8, с. 77 и автореф., табл. 2, с. 17), т.е. временной структуры, численность которой и персональный состав могут существенно меняться от исследования к исследованию, координатор работ в команде тоже может меняться. В этом случае такая команда будет терять опыт (преемственность) в проведении исследований, что способно отразиться на его качестве. Требуется уточнение, почему такое создание команды имеет преимущество перед «подразделением вуза с привлечением специалистов из других отделов» (стадия 3) - тоже происходит формирование команды, но на базе подразделения, в чьи функциональные обязанности уже входит данный вид работ. Кроме того, непонятно, почему автором в автореферате изменено название таблицы по сравнению с ее представлением в диссертационном исследовании (табл. 1.8 «Решетка зрелости системы оценки удовлетворенности персонала вуза», дисс., с. 77 и аналогичная табл. 2 «Инструмент определения зрелости системы оценки удовлетворенности персонала вуза», автореф., с. 17).
3. Некоторые из принципов, в соответствии с которыми, по мнению автора, следует формировать механизм функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза (а именно, экономичность и командный подход) рассматриваются с позиций «использования современных

инструментов и технологий, позволяющих минимизировать стоимость проведения исследования» и проведение оценки «единой командой, в состав которой входили бы представители различных направлений деятельности вуза» (дисс., п.3.2., с. 155). Обеспечение выполнения этих принципов при привлечении внешних исследовательских фирм будет невозможно - затраты на проведение исследования возрастают (с этим соглашается и автор – дисс. С.155) и осуществление работ происходит персоналом компании-исполнителя, а не формируемой группой сотрудников вуза. Это ограничивает ситуации применения полного набора предложенных автором принципов (дисс., рис. 3.6., с. 153) в механизме функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза.

4. Автор заключительный этап процесса оценки удовлетворенности персонала вуза соотносит с принятием управленческих решений, которые должны находить свое отражение в стратегических и тактических планах (дисс., С. 147). Таким образом, заявляется, что основным результатом процесса оценки является встраиваемость получаемых рекомендаций в управленческую практику вуза. Но в качестве показателей результативности этого процесса, которые должны отражать соответствие целей исследования с полученными результатами, использует лишь показатели интенсивности проведения самого исследования (охват подразделений, участие персонала и др.) (дисс., с. 149). В результате заключительный этап процесса выпадает из оценки результативности при декларировании его «исключительной важности».

5. Требуется уточнения обоснованность объединения автором в один аспект, оцениваемый при исследовании удовлетворенности сотрудников Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева, оплаты труда и льгот (дисс., С.169), исходя из различной вовлеченности сотрудников в процесс их получения: если оплата труда выплачивается каждому сотруднику вуза, а льготы предоставляются лишь определенным категориям персонала.

Сделанные замечания не снижают общего высокого научного уровня и важности диссертационного исследования, а также положительного впечатления от работы.

Соответствии диссертации требованиям ВАК. Диссертационное исследование Новокрещеновой Н.А., выполненное по теме «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза», является работой теоретического и практического направления и представляет собой законченное, логически последовательное научное исследование, выполненное автором самостоятельно, на достаточно высоком научном уровне. Основные результаты диссертационного исследования, полученные автором, достоверны, выводы и заключения обоснованы, обладают научной новизной и практической значимостью.

Диссертационная работа соответствует требованиям пунктов 9, 10 «Положения о присуждении ученых степеней», а ее автор Новокрещенова Наталья Александровна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент».

Официальный оппонент:

Доктор экономических наук, профессор,
заведующая кафедрой государственного
управления ФГБОУ ВПО «Тверской
государственный университет»



Г.К. Лапушинская



В.З.Б. Ионов

Почтовый адрес: 170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33
Телефон: (4822)32-37-14
Эл.почта: laboratory-region@yandex.ru