

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по научной работе и
информационным технологиям ФГБОУ
ВПО «Ульяновский
государственный университет»,
доктор физико-математических наук,
профессор



В.Н.Голованов

« 23 » октября 2014 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации на диссертацию Новокрещеновой Натальи Александровны на тему: «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза», представленную 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 «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»

Актуальность темы диссертационного исследования

Сегодня много говорится об инновационном развитии общества. Изучаются все элементы этого процесса, главным из которых выступает персонал организации, профессионально ориентированный на творчество. Подготовка такого специалиста начинается в вузе и качество этой подготовки зависит как уровня подготовленности преподавателя, так и его заинтересованности в результатах своего труда, что, в свою очередь, обусловлено приверженностью, лояльностью персонала своей организации, удовлетворенностью своей деятельностью.

Диссертационная работа Новокрещеновой Натальи Александровны посвящена исследованию вопросов, связанных с формированием системы оценки удовлетворенности персонала в высших учебных заведениях.

Тема исследования удовлетворенности персонала имеет сложившуюся традицию и широко представлена в российской и зарубежной научной литературе, однако до настоящего времени не потеряла своей актуальности. Современные

направления исследований в этой области касаются выявления конкретных уровней удовлетворенности персонала и определения взаимосвязи удовлетворенности работников организации с ее финансовыми показателями. Интерес к данной тематике возрастает со стороны организаций различных сфер деятельности.

К настоящему времени создано большое количество теоретических моделей и методов, на основании которых возможно проведение оценки удовлетворенности сотрудников промышленных компаний и организаций сферы услуг. Однако организации сферы высшего образования имеют свою специфику, что отражается на особенностях работы сотрудников и должно быть учтено при оценке уровня их удовлетворенности.

В связи с этим, исследование Новокрещеновой Н. А., результатом которого являются рекомендации по проведению оценки удовлетворенности персонала в рамках специальных систем оценки и с помощью методов исследования, разработанных применительно к деятельности вузов, является актуальным и имеет важное практическое значение.

Следует признать решение диссертационного совета Д 212.184.03 при ФГБОУ «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства» о целесообразности защиты диссертации Новокрещеновой о целесообразности защиты диссертации Новокрещеновой Н.А. по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент правомерным.

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

Рецензируемую работу характеризует высокий уровень анализа и осмысления теоретического материала по теме исследования. Теоретической и методологической базой диссертационной работы явились труды отечественных и зарубежных ученых в области менеджмента, управления персоналом и управления высшим учебным заведением, а также данные периодических изданий по исследуемой проблеме, законодательные и нормативно-правовые документы в сфере образования, что подтверждает степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций.

Диссертация обладает четкой и логичной структурой. В соответствии с темой, в качестве объекта исследования соискатель определил систему оценки удовлетворенности персонала вуза, а в качестве предмета – организационные и

методические аспекты функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза.

Цель диссертационной работы состоит в развитии теоретических положений, разработке методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала вуза. Подробное ознакомление с диссертацией позволяет сделать вывод о том, что данная цель автором достигнута, а поставленные в ходе работы задачи решены. Выводы и рекомендации, сделанные автором по итогам исследования, обоснованы и аргументированы.

Содержание диссертации, ее завершенность, публикации автора

Работа Новокрещеновой Н.А. хорошо структурирована. Ее отличает внутреннее единство, цельность и смысловая завершенность, грамотный научный стиль изложения. Диссертация состоит из введения, трех глав, выводов и рекомендаций, списка использованной литературы, включающего 219 источников, 6 приложений, а также содержит 47 таблиц, 38 рисунков, 10 формул.

Во введении (с. 4-12) обоснована актуальность темы исследования, определены цель, задачи, предмет, объект, рабочая гипотеза исследования, отражены научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, представлена методологическая, теоретическая, эмпирическая и информационная базы исследования.

В первой главе диссертации автором анализируются существующие теоретические и методические подходы к пониманию категории «удовлетворенность персонала вуза» и осуществлению ее оценки на основании процессного и системного подходов. Рассмотрены взгляды и концепции отечественных и зарубежных ученых, изучающих удовлетворенность персонала с позиции психологии, социологии, менеджмента, управления персоналом и управления качеством (с. 13-36). На основе рассмотренных подходов автор уточняет терминологический аппарат – понятия «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза» (с. 34-37); выделяет виды и уровни удовлетворенности персонала (с. 35-36); строит модель системы оценки и разрабатывает комплекс методов оценки, в ходе которого выделяет возможные методы определения важности и удовлетворенности для сотрудников различных факторов и критериев работы, расчета индексов удовлетворенности, применения статистических инструментов и инструментов менеджмента качества

для определения направлений улучшения системы управления персоналом (с. 51-68). Выделив в качестве объекта оценки в системе различные категории персонала, автор формулирует критерии удовлетворенности отдельно для профессорско-преподавательского состава и других категорий сотрудников вуза, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании» (с. 68-76).

Во второй главе диссертации соискатель уделяет внимание изучению практики проведения оценки удовлетворенности персонала в зарубежных и российских вузах. В качестве объекта анализа выбраны 20 лучших зарубежных вузов (по версии рейтинга QS) и 29 национальных исследовательских вузов России. На основе контент-анализа и анализа документации вузов, автором изучены: процессы проведения оценки удовлетворенности в вузах, методы, критерии, показатели оценки, категории респондентов, субъекты оценки, возможность применения результатов в дальнейшей деятельности вузов (с. 79-113, с. 116-134). Сравнительный анализ российского и зарубежного опыта определения результативности системы оценки удовлетворенности персонала позволили выделить особенности проведения оценки в различных вузах и подтвердить необходимость ее совершенствования (с. 113-116).

В третьей главе работы автор достаточно аргументированно предлагает применить системный и процессный подходы к проведению оценки удовлетворенности персонала российских вузов, представляет разработанные в ходе исследования модель системы и схему процесса оценки (с. 134-140), механизм функционирования системы, а также ее методическое и документационное обеспечение (с. 141-167). Разработанный комплекс методов оценки конкретизирован, для всех предлагаемых методов определены временные периоды и лица, ответственные за применение. Определена структура межфункциональной команды, выделены показатели результативности системы оценки и объективные показатели удовлетворенности различных групп сотрудников. Представлены результаты онлайн-анкетирования персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, в ходе которого использовались разработанные автором критерии, показатели и методы оценки (с. 168-198).

В выводах и рекомендациях (с. 199-204) обобщены результаты проведенного исследования, определена целесообразность их использования, представлены основные рекомендации по применению.

Основные положения диссертации нашли полное отражение в публикациях

автора. По результатам исследования опубликовано 26 научных работ (общий объем – 21,92 печ. л, авторских 8,73), в том числе 6 работ в журналах, рекомендованных ВАК РФ и одна монография.

Автореферат диссертации Новокрещеновой Н. А. в полной мере раскрывает сущность и содержание работы, дает представление о постановке проблемы, уровне новизны и практической значимости результатов.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, полученных в ходе исследования, оценивается как достаточная и подтверждается корректным использованием общенаучных и специальных методов исследования; использованием общепризнанных отечественных и зарубежных концепций; согласованностью полученных эмпирических результатов с теоретическими выводами; апробацией сделанных рекомендаций и отдельных положений диссертации на международных и всероссийских конференциях (в Познани (Польша), Санкт-Петербурге, Тольятти, Чебоксарах, Саранске и др.).

Научная новизна диссертационной работы и вклад автора при исследовании проблем формирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза сводится к следующим положениям:

1. Автором уточнено понятие «удовлетворенность персонала вуза», рассматриваемое как системная, динамично развивающаяся характеристика, отражающая степень отношения персонала к вузу в целом и своей работе, определяемая на основе соотнесения предлагаемых организацией возможностей и условий деятельности и собственных притязаний и потребностей сотрудников (с. 34 диссертации), понятие «система оценки удовлетворенности персонала вуза», трактуемое как 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 (с. 37).

2. На основании проанализированных теоретических и методических подходов к построению систем оценки удовлетворенности персонала (с. 13-50), автором предложена модель подобной системы применительно к деятельности высших учебных заведений (с. 38-40, с. 136-140). Система оценки удовлетворенности персонала вуза представлена как совокупность таких

элементов, как субъект оценки (подсистема планирования и контроля, основная и обеспечивающая подсистемы, раскрытые в диссертации как руководство вуза, межфункциональная команда исследования и обеспечивающие подразделения), объект оценки (различные категории сотрудников вуза), а также механизм функционирования системы (принципы и методы). Система оценки удовлетворенности персонала вуза основана на процессном подходе, поэтому автором предложена схема процесса оценки удовлетворенности, разработанная с помощью методологии функционального моделирования IDEF0 и цикла управления У. Э. Деминга (PDCA) (с. 141-146).

3. Механизм функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза, позволяющий проводить оценку, принимать необходимые по ее итогам решения и в дальнейшем повышать результативность системы, трактуется автором как совокупность взаимосвязанных принципов и методических подходов (с. 153-155). В работе подробно раскрыты и обоснованы предлагаемые к использованию в деятельности вузов методы оценки, методы принятия решений и развития системы (с. 156-165). Методическое обеспечение оценки удовлетворенности персонала апробировано при проведении онлайн-опросов персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва (с. 168-196).

4. Практический интерес представляет разработанный автором инструмент определения результативности системы оценки удовлетворенности персонала, предполагающий наличие пяти уровней зрелости системы – неопределённость, осознание, просвещение, мудрость и уверенность (с. 76-78). Апробация данного инструмента позволила соискателю оценить зрелость систем оценки удовлетворенности персонала зарубежных и российских вузов, провести полноценный сравнительный анализ и сделать обоснованные выводы о необходимости и возможностях их дальнейшего развития (с. 87-90, с. 102-106).

Научно-практическая значимость результатов, полученных автором в ходе исследования.

Результаты проведенного Новокрещеновой Н. А. исследования обладают не только научной, но и практической значимостью. Они могут быть использованы в ходе реализации проектов по формированию систем оценки удовлетворенности персонала в организациях различных сфер деятельности. Практическая значимость исследования, проведенного Новокрещеновой Н. А. в диссертационной работе,

заключается в возможности повышения эффективности управления персоналом и результативности деятельности вуза, в целом, на основе внедрения предложенной автором модели системы оценки удовлетворенности персонала вуза и механизма ее функционирования.

Отдельные положения диссертации внедрены в работу Санкт-Петербургского государственного экономического университета и Тамбовского государственного университета, а также в деятельность и учебный процесс Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, что подтверждается соответствующими справками о внедрении.

Выводы и рекомендации, касающиеся формирования в вузах полноценных систем оценки удовлетворенности персонала, основанных на процессном подходе и имеющих своей целью принятие управленческих решений по повышению удовлетворенности различных категорий персонала вуза и совершенствования отдельных процессов и видов деятельности, могут быть рекомендованы к использованию в высших учебных заведениях России.

Личный вклад соискателя в разработку научной проблемы

Личный вклад соискателя состоит в развитии теоретических положений, а также разработке методических и практических рекомендаций по формированию системы оценки удовлетворенности персонала высшего учебного заведения.

Автором проведена значительная работа по разработке модели системы оценки удовлетворенности персонала и механизма ее функционирования применительно к деятельности высших учебных заведений. На основании разработанных в диссертации критериев удовлетворенности, анкет и методов исследования Новокрепеновой Н. А. проведено онлайн-анкетирование сотрудников Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва. По итогам опросов, в которых приняло участие 296 сотрудников вуза, и расчета объективных показателей (показатели текучести и стабильности кадров, повышения квалификации и т.д.) автором сделаны выводы относительно уровня удовлетворенности различных категорий персонала, обоснованы конкретные рекомендации руководству вуза по его повышению.

Спорные и дискуссионные положения диссертации

Оценивая работу соискателя положительно, следует также высказать ряд замечаний:

1. В качестве элемента научной новизны автором представлено уточненное

определение категории «удовлетворенность персонала вуза», акцент в котором сделан на расширении данного понятия и включении в него аспектов, связанных с отношением сотрудников не только к выполняемой работе, но и к вузу в целом. Данный подход целесообразно было бы развить применительно к разработанным критериям и показателям удовлетворенности персонала вуза.

2. Для более полного понимания категории «удовлетворенность персонала вуза» в диссертации разработаны виды и уровни удовлетворенности персонала. Однако требует уточнения вопрос о количественной оценке и шкале, по которой можно было бы отнести выявленный в ходе исследования уровень удовлетворенности сотрудников вуза к одному из предложенных уровней – низкому, среднему, оптимальному или высокому.

3. В параграфе 1.3 проведен достаточно подробный и глубокий анализ существующих методов оценки удовлетворенности персонала, отражены их положительные стороны и ограничения. Автору следовало бы обобщить материал в табличной форме и провести сравнительный анализ рассмотренных подходов, что позволило бы сократить объем представленной в данном параграфе информации и сделать обоснованные выводы о возможности применения выявленных методов оценки в деятельности вузов.

4. В параграфе 3.1 предложена модель системы оценки удовлетворенности персонала, подробно рассмотрены ее элементы, а также внутренние и внешние факторы, вызывающие необходимость проведения оценки. Диссертант отмечает, что данная система является важной частью системы управления персоналом, однако следовало бы также уточнить ее взаимосвязь с другими подсистемами.

5. Схема процесса оценки удовлетворенности персонала вуза рассматривается в диссертации с помощью методологии функционального моделирования IDEF0, что позволяет рассмотреть подробно этапы процесса, входы и основные результаты, определить информационные и материальные потоки. Однако в предложенной схеме (рисунки 3.4 и 3.5) не нашли должного отражения предлагаемые к использованию методы исследования, подробно рассмотренные автором в параграфе 3.2.

Сделанные замечания не снижают достоинств диссертации. В целом, исследование Новокрещеновой Н. А. отличается глубокой проработкой исследуемой проблемы, обладает научной новизной и практической значимостью. Диссертацию можно признать самостоятельной научно-исследовательской

работой. Результаты данного диссертационного исследования были представлены в виде докладов и выступлений на всероссийских и международных конференциях, а также в статьях по теме диссертации, то есть были признаны научной общественностью как авторские научные разработки.

**Соответствие диссертации требованиям Положения о порядке
присуждения ученых степеней**

Оценивая содержание работы, можно сделать вывод о том, что по уровню новизны и практической значимости результатов, диссертация Новокрещеновой Н. А. соответствует требованиям п. 9 и 10 Положения о порядке присуждения ученых степеней. Диссертация «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» представляет собой завершённую научно-исследовательскую работу, она выполнена на актуальную тему, результаты достоверны и выводы обоснованы. Очевидно, что у соискателя есть способности к исследовательской деятельности, автор работы обладает навыками анализировать научную информацию и вырабатывать на ее основе новые знания.

По научному содержанию и форме изложения материала диссертация на тему «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» вносит значительный вклад в развитие системы оценки удовлетворенности персонала вуза, что способствует решению важной народнохозяйственной задачи. Автор диссертации, Новокрещенова Наталья Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент.

Отзыв на диссертацию и автореферат обсужден и одобрен на заседании кафедры управления ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет» « 23 » октября 2014 г., протокол № 3.

Зав. кафедрой управления



ФГБОУ ВПО «Ульяновский
государственный университет»
д.э.н., профессор

Т. Ю. Иванова

Адрес кафедры: 432049, г. Ульяновск, ул. Пушкинская, 4а, 6 этаж, ауд. 605;

Телефон рабочий: (8422) 32-06-97; e-mail: kafupr605@mail.ru