

**ФГБОУ ВПО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АРХИТЕКТУРЫ И СТРОИТЕЛЬСТВА»**

Протокол № 20

заседания диссертационного совета Д212.184.03 по защите диссертаций
на соискание ученой степени кандидата наук,
на соискание ученой степени доктора наук
при Пензенском государственном университете архитектуры и строительства
от 11 ноября 2014 года

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Защита диссертации на соискание ученой степени кандидата наук:

Новокрещенова Наталья Александровна, аспирант кафедры управления качеством Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева.

Тема “Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза”

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент.

Научный руководитель – **Салимова Татьяна Анатольевна**, д.э.н., профессор, декан экономического факультета, заведующая кафедрой управления качеством Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева.

Официальные оппоненты:

Коротков Эдуард Михайлович, заслуженный деятель науки РФ, доктор экономических наук, профессор кафедры «Корпоративное управление» ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления»;

Лапушинская Галина Константиновна, доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой «Государственное управление» ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет».

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» (кафедра «Управление», заведующая кафедрой доктор экономических наук, профессор **Иванова Татьяна Юрьевна**).

Диссертация выполнена на кафедре «Управление качеством» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва».

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Баронин Сергей Александрович	д-р. экон. наук	08.00.05 (строительство)
Беляев Михаил Константинович	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)
Бондаренко Владимир Викторович	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Данилов Александр Максимович	д-р техн. наук	08.00.05 (менеджмент)
Демьянова Валентина Серафимовна	д-р техн. наук	08.00.05 (строительство)
Камбург Владимир Григорьевич	д-р техн. наук	08.00.05 (менеджмент)
Кошев Александр Николаевич	д-р хим. наук	08.00.05 (менеджмент)
Левина Софья Шеиловна	канд. экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Логанина Валентина Ивановна	д-р техн. наук	08.00.05 (строительство)
Максимчук Ольга Викторовна	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)
Митрофанова Елена Александровна	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Неретина Евгения Алексеевна	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Резник Галина Александровна	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Резник Семен Давыдович	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Хаметов Тагир Ишмуратович	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)

Хрусталеv Борис Борисович	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)
ОТСУТСТВОВАЛИ:		
Васин Сергей Михайлович	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Володин Виктор Михайлович	д-р экон. наук	08.00.05 (менеджмент)
Загидуллина Гульсина Мансуровна	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)
Плотников Анатолий Николаевич	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)
Романова Анна Ильинична	д-р экон. наук	08.00.05 (строительство)

Резник С.Д.: объявил о защите диссертации Новокрещеновой Н.А., назвал тему, оппонентов и ведущую организацию.

Левина С.Ш. – доложила об основном содержании представленных соискателем документов и их соответствии установленным требованиям.

Новокрещенова Н.А.: – изложила сущность и основные положения диссертации по теме исследования.

ВОПРОСЫ ЗАДАЛИ:

Баронин С.А., Митрофанова Е.А., Камбург В.Г., Данилов А.М., Логанина В.И., Кошев А.Н., Максимчук О.В.

ВЫСТУПИЛИ:

Салимова Т.А.: как научный руководитель об оценке деятельности Новокрещеновой Н.А.

Левина С.Ш.: огласила заключение организации, где выполнена диссертационная работа (заключение Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева), заключение ведущей (оппонирующей) организации, положительные отзывы на автореферат.

Новокрещенова Н.А.: ответила на замечания, содержащиеся в отзыве ведущей организации и отзывах на автореферат.

Коротков Э.М.: Зачитывает положительный отзыв. Отмечены 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.

Новокрещенова Н.А.: ответила на замечания оппонента Короткова Э.М.

Лапушинская Г.К.: Зачитывает положительный отзыв. Отмечены следующие замечания:

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.

Новокрещенова Н.А.: ответила на замечания оппонента Лапушинской Г.К.

ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ В ОБСУЖДЕНИИ:

Митрофанова Е.А., Бондаренко В.В., Логанина В.И., Максимчук О.В., Баронин С.А., Неретина Е.А., Резник С.Д.: отметили актуальность темы диссертационной работы, научную новизну результатов исследования, дали в целом положительную оценку результатам диссертационного исследования Новокрещеновой Н.А.

(Перерыв для тайного голосования).

Камбург В.Г.: огласил результаты голосования по диссертации **Новокрещеновой Н.А.** на соискание ученой степени кандидата экономических наук.

Присутствовало на заседании 16 членов совета, из них докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации 8 чел. Роздано бюллетеней 16. Осталось нерозданных 5. Оказалось в урне бюллетеней 16.

Результаты голосования по вопросу о присуждении ученой степени кандидата экономических наук Новокрещеновой Наталье Александровне: подано голосов «за» - 16; «против» - нет; недействительных бюллетеней - нет.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Утвердить протокол счётной комиссии и присудить **Новокрещеновой Н.А.** учёную степень кандидата экономических наук (протокол имеется в аттестационном деле).

2. Принять заключение по диссертации соискателя **Новокрещеновой Н.А.** (имеется в аттестационном деле).

Председатель
диссертационного совета Д 212.184.03



С.Д. Резник

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.184.03



С.Ш. Левина