

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.184.03
на базе ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства» по диссертации на соискание ученой степени
кандидата наук

аттестационное дело № _____
решение диссертационного совета от «11» ноября 2014 г. протокол № 20

О присуждении Новокрещеновой Наталье Александровне, гражданке РФ ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Формирование системы оценки удовлетворенности персонала вуза» по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент» принята к защите «5» сентября 2014 г. протокол № 16 диссертационным советом Д 212.184.03 на базе ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства» 440028 г. Пенза, ул. Германа Титова, 28, приказ Министерства образования и науки РФ № 714/нк от 2.11.2012 года.

Соискатель Новокрещенова Наталья Александровна 1989 года рождения в 2009 г. окончила с отличием бакалавриат экономического факультета Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, а в 2011 г. – магистратуру данного вуза по направлению подготовки «Менеджмент» (программа «Управление качеством»). С 30 сентября 2011 г. обучается в очной аспирантуре ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» Министерства образования и науки РФ. В настоящее время Новокрещенова Н. А. работает преподавателем кафедры «Управление качеством» ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» Министерства образования и науки РФ.

Диссертация выполнена на кафедре «Управление качеством» ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» Министерства образования и науки РФ.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой «Управление качеством», декан экономического факультета ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» Салимова Татьяна Анатольевна.

Официальные оппоненты:

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

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

дали положительные отзывы о диссертации.

Ведущая организация ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет» в своем положительном заключении, подписанном заведующей кафедрой «Управление», доктором экономических наук, профессором Ивановой Татьяной Юрьевной и утвержденным доктором физико-математических наук, профессором, проректором по научной работе и информационным технологиям Головановым В. Н. отметила, что диссертация Новокрещеновой Н. А. выполнена на актуальную тему, написана грамотно, доказательно, с использованием широкого спектра источников и большого объема практической информации, обладает четкой и логичной структурой, цель автором достигнута, поставленные в ходе работы задачи решены. Выводы и рекомендации, сделанные автором по результатам каждой главы и по итогам исследования в целом, обоснованы и аргументированы. Автореферат соответствует основному содержанию диссертации. Работа отличается значительной степенью научной новизны.

Диссертация представляет собой законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему, и соответствует требованиям пп. 9, 10 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», а автор Новокрещенова Наталья Александровна, заслуживает присвоения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент.

Соискатель имеет 43 опубликованные научные и учебно-методические работы (35,02 п.л., (авторских 13,9 п.л.)), в том числе по теме диссертации 26 работ (21,92 печ. л, (авторских 8,73 п.л.)), из них 6 работ, опубликованных в рецензируемых научных изданиях, и 1 монография.

Наиболее значимые опубликованные научные работы по теме диссертации:

1. Новокрещенова Н. А. О методике исследования удовлетворенности преподавателей вуза / Л. А. Федоськина, Н. А. Новокрещенова // Высшее образование в России. – 2011. – № 6. – С. 129–134. – 0,38 п.л. (лично автора – 0,19 п.л.) – **перечень ВАК.**

2. Новокрещенова Н. А. Оценка удовлетворенности потребителей как информационная основа совершенствования системы менеджмента качества // Вестник Волжского университета им. В. Н.Татищева. Сер. Экономика.– 2011. – В.24. – С. 232– 237. – 0,7 п.л. – **перечень ВАК.**

3. Новокрещенова Н. А. Удовлетворенность персонала вуза в системе составляющих качества трудовой жизни / Т. А. Салимова, Н. А. Новокрещенова // Качество. Инновации. Образование. – 2013. – № 10. – С. 3–8. – 0,5 п.л. (лично автора – 0,25 п.л.) – **перечень ВАК.**

4. Новокрещенова Н. А. Взаимодействие со стратегическими партнерами: опыт российских высших учебных заведений / Н. А. Новокрещенова, О. А. Новокрещенова, И. В. Филиппова // Образование и наука. – 2014. – № 3. – С. 58– 74. – 0,72 п.л. (лично автора – 0,24 п.л.) – **перечень ВАК.**

5. Новокрещенова Н. А. Удовлетворенность работой: основные методы и подходы к оценке / Л. А. Федоськина, Н. А. Новокрещенова // Современная экономика: проблемы и решения. – 2011. – № 1.– С. 107–114. – 0,34 п.л. (лично автора – 0,17 п.л.) – **перечень ВАК.**

6. Новокрещенова Н. А. Анализ зарубежных подходов к оценке удовлетворенности персонала вуза и возможности их применения в российской практике / Л. А. Федоськина, Н. А. Новокрещенова // Качество. Инновации. Образование. – 2011. – № 4. – С. 18–22. – 0,48 п.л. (лично автора – 0,24 п.л.) – **перечень ВАК.**

На диссертацию и автореферат поступило 10 отзывов от: д-ра экон. наук, профессора, заведующего кафедрой «Менеджмент» Саратовского социально-экономического института (филиала) Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова Гугелева А. В.; д-ра экон. наук, профессора кафедры «Менеджмент» Поволжского государственного университета сервиса Никитиной Н. В.; д-ра экон. наук, профессора, заведующего кафедрой «Менеджмент» Балтийской государственной академии рыбопромыслового флота ФГБОУ ВПО «Калининградский государственный технический университет» Сербулова А. В.; д-ра экон. наук, профессора, заведующего кафедрой «Менеджмент» Тамбовского государственного технического университета Быковского В. В.; д-ра экон. наук, профессора кафедры «Общий и стратегический менеджмент» Национального исследовательского университета – Высшая школа экономики Волковой И. О.; д-ра экон. наук, профессора, директора Школы экономики и менеджмента Дальневосточного федерального университета Гаффоровой Е. Б. и канд. экон. наук, доцента кафедры «Менеджмент» Меркушовой Н. И.; д-ра экон. наук, профессора кафедры «Менеджмент и маркетинг» Ивановского государственного энергетического университета Макашиной О. В., д-ра экон. наук, профессора Нижегородского государственного университета им. Н. И. Лобачевского Удалова Ф. Е.; канд. экон. наук, доцента, и. о. заведующего кафедрой «Общий менеджмент» Казанского (Приволжского) федерального университета Палей Т. Ф.; д-ра экон. наук, профессора, заведующей кафедрой «Менеджмент» Сибирского федерального университета Чаплиной А. Н.

Все отзывы положительные. В них отмечены следующие замечания: в таблице 3 автореферата представлены критерии и показатели удовлетворенности персонала, позволяющие учесть объективные и субъективные аспекты удовлетворенности, однако из автореферата не ясно осуществлен ли автором расчет объективных показателей; в автореферате целесообразно было бы более подробно раскрыть содержание такого инструмента, как заключительное интервью, о котором говорится в пятом пункте научной новизны; автор отмечает, что в анкетировании персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва приняли участие разные категории сотрудников вуза, однако все данные в автореферате касаются только профессорско-преподавательского состава; дополнительного пояснения требует карта «важность-исполнение», представленная на рисунке 5 автореферата; из содержания автореферата не ясно, в какой именно части было уточнено понятие «удовлетворенность персонала вуза»; характеризуя «удовлетворенность персонала вуза» как динамическую характеристику автор выделяет уровни удовлетворенности сотрудников, однако не раскрывает их содержание и отличия друг от друга; описывая раздел «Достоверность результатов исследования» автор делает упор на использовании современных средств компьютерной обработки информации, следовало бы также

отразить качество исходной информации, репрезентативность выборки и учет многочисленных факторов, влияющих на удовлетворенность работников образовательных учреждений; в автореферате нет четкого обоснования положения сформированной системы оценки удовлетворенности персонала в общей системе управления вузом и не ясно, какие подразделения вуза будут являться обеспечивающими в данной системе; автором предлагается модель системы оценки удовлетворенности персонала вуза и единый механизм ее функционирования (с.12-14), однако в автореферате не приводится обоснование эффективности ее применения в деятельности вуза; характеризуя механизм функционирования системы оценки удовлетворенности, автор не раскрывает содержание предлагаемых принципов; по тексту автореферата не ясен вопрос о критериях выбора показателей для оценки удовлетворенности персонала (таблица 3, стр. 18-19); в автореферате не представлены результаты использования методологии QFD; требует уточнения принцип выбора управляющих воздействий по результатам построения карты «важность-исполнение» (стр. 21-22); в контексте работы важно понять, проводилась ли оценка зрелости системы оценки удовлетворенности персонала вуза и каковы ее результаты для Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва (стр. 16-17); в автореферате раскрыто содержание процесса оценки удовлетворенности персонала, однако не указана продолжительность каждого из его этапов; автор предлагает осуществлять анализ уровня зрелости системы оценки и рассчитывать показатели ее результативности, однако в автореферате нашел свое отражение только инструмент определения уровня зрелости системы (таблица 2); при анализе результатов опроса персонала не указано значение коэффициента конкордации; целесообразно было бы в автореферате указать, системы каких вузов России находятся на самом высоком уровне зрелости; рекомендации, предложенные автором руководству Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва по итогам проведения опроса персонала, следовало бы расширить и довести до уровня практических рекомендаций; работа получила бы большое логическое завершение, если автор указал бы причинно-следственные связи между уровнем удовлетворенности персонала и показателями деятельности вуза; в автореферате не показано, как предлагаемые методы принятия решений распределяются по уровням управления.

Выбор официальных оппонентов обосновывается тем, что официальные оппоненты Коротков Э. М. и Лапушинская Г. К. являются докторами наук по специальности рассматриваемой диссертации и имеют публикации, соответствующие тематике диссертации.

Ведущая организация ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет» имеет достижения в области управления подготовкой кадров высшей квалификации, кафедра «Управление», рассматривающая диссертацию и подготовившая отзыв, занимается научными исследованиями, связанными с тематикой диссертации Новокрещеновой Н. А., преподаватели кафедры имеют публикации в ведущих рецензируемых изданиях, соответствующие тематике диссертационной работы, что в целом свидетельствует об их способности определить научную и практическую ценность диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что **на основании выполненных соискателем исследований получены следующие наиболее существенные научные результаты, отличающиеся новизной:**

– **обоснован** авторский подход к содержанию понятий «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза», в рамках которого в отличие от существующих подходов Э. Локка, А. Бюссинга, В. Врума и др. удовлетворенность персонала вуза трактуется 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 с собственными притязаниями и потребностями сотрудников, что дает возможность проведения системной оценки и принятия на основе полученных результатов оптимальных управленческих решений [С. 13-36];

– дополняя существующие подходы Ф. Герцберга, А. Г. Здравомыслова, Л. И. Соколовой с позиции субъектно-объектного подхода, **предложена** авторская модель системы оценки удовлетворенности персонала высших учебных заведений, элементами которой являются: субъект оценки (руководство вуза, межфункциональная команда и обеспечивающие подразделения вуза), объект оценки (различные категории сотрудников вуза) и механизм функционирования системы (совокупность принципов и методических подходов), а применение этой модели способствует повышению удовлетворенности различных категорий персонала и эффективности отдельных процессов и видов деятельности вуза [С. 37-50, 135-152];

– **раскрыт и обоснован** механизм функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза, учитывающий выявленные особенности проведения оценки в вузах России и представляющий собой совокупность взаимосвязанных принципов (информационная открытость, комплексность, удобство представления информации, командный подход, преемственность, экономичность, оперативность) и методических подходов (методы сбора и анализа информации; методы принятия руководством решений – организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы; показатели результативности процесса оценки, методы определения зрелости системы), использование которых позволяет эффективно проводить оценку удовлетворенности персонала и принимать обоснованные управленческие решения, направленные на развитие вуза [С. 79-134, 153-167];

– **разработан и апробирован** методический подход к оценке удовлетворенности персонала вуза, который, развивая подходы М. Аргайла, Э. В. Новаторова, О. В. Лебедевой и др., включает совокупность составляющих: критерии (социально-психологические, организационно-управленческие, репутации вуза и др.) и объективные показатели удовлетворенности (показатели текучести, стабильности кадрового состава, повышения квалификации, выполнения плановых показателей и др.), учитывающие специфику деятельности различных категорий персонала вуза; комплекс методов оценки (индексы удовлетворенности, карта «важность-исполнение», методология развертывания функции качества QFD), инструмент определения результативности системы

(предполагающий наличие пяти уровней зрелости системы – неопределённость, осознание, просвещение, мудрость и уверенность, каждый из которых характеризуется определенным содержанием разработанных критериев), использование данного подхода обеспечивает достоверность и точность получаемой информации об уровне удовлетворенности персонала вуза [С. 51-78, 156-163, 168-198].

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

– в работе *доказана* перспективность развития теоретических и методических подходов к проведению оценки удовлетворенности персонала вуза на основе сочетания системного и процессного подходов за счет уточнения ключевых понятий «удовлетворенность персонала вуза» и «система оценки удовлетворенности персонала вуза», выявления видов, уровней и критериев удовлетворенности персонала;

– *выявлены* тенденции и особенности проведения оценки удовлетворенности персонала в российских и зарубежных вузах (проведение онлайн-анкетирования, формирование межфункциональных команд или привлечение внешних компаний, пересмотр критериев и методов оценки по итогам исследования, осуществление оценки в рамках системы управления персоналом или системы менеджмента качества), на основании которых разработана модель системы оценки удовлетворенности персонала и механизм ее функционирования;

– *осуществлена* модернизация существующих подходов к проведению оценки удовлетворенности персонала, заключающаяся в разработке документационного и методического обеспечения оценки, основанного на определении субъективных и объективных показателей удовлетворенности, расчете критериев и индексов для различных категорий персонала вуза;

– *использован* комплекс основных положений системного и процессного подходов, теорий менеджмента, методов структурного, логического анализа, приемов и способов получения, обобщения и переработки результатов анализа официальной документации, контент-анализа интернет-сайтов и анкетирования персонала, что развивает и дополняет инструментарий проведения оценки удовлетворенности персонала вуза.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

– модель и механизм функционирования системы оценки удовлетворенности персонала вуза, реализованные в деятельности и учебном процессе Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, Санкт-Петербургского государственного экономического университета и Тамбовского государственного университета позволяют повышать эффективность проведения оценки удовлетворенности персонала в вузах;

– разработанные автором методические рекомендации по оценке удовлетворенности персонала вуза позволяют высшим учебным заведениям получать достоверную информацию об уровне удовлетворенности различных категорий сотрудников, что может быть использовано в практической

деятельности государственных и негосударственных вузов России в целях повышения эффективности управления персоналом и вузом в целом.

Оценка достоверности результатов исследования определяется тем, что:

– теория построена на использовании в качестве теоретической и методологической базы трудов отечественных и зарубежных ученых (М. Аргайл, А. Бюссинг, В. Врум, Ф. Герцберг, Э. Локк, А. Г. Здравомыслов, Т. И. Иванова, Э. М. Коротков, Г. К. Лапушинская, О. В. Лебедева, Е. А. Митрофанова, Э. В. Новаторов, С. Д. Резник, Т. А. Салимова, Л. Е. Скрипко, Л. И. Соколова и др.) в области управления персоналом высшего учебного заведения и проведения оценки уровня его удовлетворенности;

– идея диссертационного исследования базируется на обобщении передового опыта, идеях и представлениях современных исследователей по формированию и развитию систем оценки удовлетворенности персонала, на изучении материалов периодической печати и научных конференций, а также проведенном анализе практики оценки удовлетворенности персонала вуза в 20 зарубежных (выбранных по версии международного рейтинга QS) и 29 национальных исследовательских вузов России;

– для апробации разработанного методического обеспечения оценки удовлетворенности персонала вуза проведено онлайн-анкетирование сотрудников Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва, использована выборочная совокупность, включающая 145 представителей инженерно-технического, административно-хозяйственного, производственного и учебно-вспомогательного персонала и 151 – профессорско-преподавательского состава;

– в диссертации использованы современные методики сбора и обработки статистической информации и графического представления результатов (редактор электронных таблиц Microsoft Excel 2011, программный продукт для построения «дома качества» QFD Capture, программа компьютерного моделирования VpWin).

Обоснованность результатов исследования подтверждена:

– использованием для решения избранной автором управленческой проблемы общенаучных и специальных методов исследования (системный и структурный анализ, статистические методы, контент-анализ, методы сравнения, аналогий и обобщений, анкетирование, методология функционального моделирования IDEF0, методология развертывания функции качества QFD);

– доказательностью аналитических выводов как основанием для предложенных рекомендаций по формированию в высших учебных заведениях систем оценки удовлетворенности персонала;

– опытом практической реализации результатов исследования в научном исследовании, имеющем государственную регистрацию (Научно-исследовательская работа «Развитие стратегического партнёрства в системе управления Национальным исследовательским университетом» (№ гос. регистрации 01201350824));

– опытом практической реализации результатов исследования в деятельности высших учебных заведений (предоставлены справки о внедрении);

– обсуждением результатов исследования на шести международных и трех всероссийских экономических научных конференциях (в том числе в гг. Познань, Санкт-Петербург, Тольятти, Саранск и др.);

– публикациями результатов исследования в рецензируемых научных изданиях, в том числе включенных в перечень ВАК РФ.

Личный вклад соискателя состоит в:

– непосредственном участии автора в анализе опыта зарубежных и российских вузов по проведению оценки удовлетворенности персонала, а также апробации разработанного методического обеспечения оценки удовлетворенности персонала и получения для этого исходных статистических данных посредством проведения онлайн-анкетирования персонала Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва;

– обработке и интерпретации результатов контент-анализа сайтов российских и зарубежных вузов и анализа официальной документации вузов по проведению оценки удовлетворенности персонала, а также статистических данных, полученных лично автором в ходе анкетирования персонала;

– публикации результатов исследования в рецензируемых научных изданиях, в том числе в журналах, включенных в перечень ВАК («Высшее образование в России», 2011, №6; «Современная экономика: проблемы и решения», 2011, №1; «Качество. Инновации. Образование», 2011, №4 и 2013, №10; «Вестник Волжского университета имени В. Н. Татищева. Серия «Экономика», 2011, В.24, «Образование и наука», 2014, № 3).

Диссертационный совет считает целесообразным рекомендовать использование результатов диссертационной работы по следующим направлениям: в деятельности государственных и негосударственных вузов Российской Федерации при формировании систем оценки удовлетворенности различных категорий персонала, в учебном процессе Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарева по дисциплинам «Исследование систем управления» и «Управление персоналом».

Представленные в диссертационном исследовании научные положения, соответствуют формуле и области исследования специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент», а также пунктам паспорта специальности, в частности: пункту 10.20 «Управление человеческими ресурсами как особый вид профессиональной деятельности: цели, функции, принципы, эволюция подходов. Кадровая политика: выработка и реализация. Инновации в организации трудовой деятельности и управлении персоналом. Организация и осуществление работы по управлению персоналом»; пункту 10.21 «Эффективность труда персонала. Организация социально-трудового мониторинга, проведение анализа трудовых показателей. Контроллинг и аудит персонала, планирование и прогнозирование развития» и пункту 10.22 «Трудовые отношения и их регулирование посредством социального партнерства (генеральные, отраслевые, территориальные соглашения и коллективные договоры); мотивы и стимулы к труду, их взаимосвязи с трудовым поведением работников, удовлетворенностью трудом».

Диссертация Новокрещеновой Н.А. соответствует пп. 9, 10 Положения о порядке присуждения учёных степеней, в частности:

– в соответствии с п. 9 диссертация Новокрещеновой Н. А. является законченной научно-квалификационной работой, в которой решается задача, имеющая существенное значение для развития теории и практики проведения оценки удовлетворенности персонала вуза;

– в соответствии с п. 10 диссертация написана автором самостоятельно, обладает внутренним единством, содержит новые результаты и положения, в частности, развивающие теоретические подходы к формированию и развитию системы оценки удовлетворенности персонала вуза, что свидетельствует о личном вкладе автора диссертации в науку.

На заседании 11 ноября 2014 года диссертационный совет пришёл к выводу о том, что диссертация представляет собой научно-квалификационную работу, которая соответствует критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, и принял решение присудить Новокрещеновой Наталье Александровне ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 16 человек, из них 8 докторов наук по специальности рассматриваемой диссертации, участвовавших в заседании, из 21 человека, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту 0 человек, проголосовали: за 16, против «нет» , недействительных бюллетеней «нет».

Председатель
диссертационного совета Д 212.184.03

С. Д. Резник

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.184.03

С. Ш. Левина