

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора психологических наук, профессора Стрелкова Владимира Ивановича о диссертации Чернышовой Ольги Викторовны на тему: «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний», представляемую на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика (психологические науки)

В настоящее время возросла роль персонала, занимающегося обслуживанием и ремонтом автомобилей в сервисных центрах автомобильных концернов (компаний). Важнейшей проблемой в области психологической работы с персоналом сервисных центров автомобильных компаний является поиск новых психотехнологий и совершенствование существующей практики использования человеческих ресурсов в сфере оказания услуг по ремонту и обслуживанию автомобильной техники.

Поэтому диссертационная работа Чернышовой О.В., посвященная исследованию психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов, представляется чрезвычайно актуальной и своевременной.

Обоснованность и достоверность результатов исследования. Диссертационное исследование выполнено на очень хорошем методологическом, теоретическом и методическом уровне. Все основные научные положения, выдвинутые в работе характеризуются логической обоснованностью. Автором достаточно широко представлен анализ современных подходов к разработке проблемы исследования психологической структуры профессиональной деятельности, прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров

автомобильных компаний. Сопоставление различных научных концепций, существующих в области, связанной с эффективностью профессиональной деятельности, позволило Чернышовой О.В. сформулировать свою оригинальную исходную научную идею, представляющую несомненную ценность.

Выводы и рекомендации, сформулированные в диссертационной работе, характеризуются высокой достоверностью. Все основные результаты диссертации прошли хорошую апробацию и отражены в 13 научных работах.

Научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования связана с тем, что автор уточнил понятие эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Разработан научно-методический аппарат исследования психологических факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Проведено комплексное исследование психологической структуры профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний и синтезированы профессиограмма и психограмма (перечень профессионально важных качеств) мастера-консультанта, работающего в сфере оказания услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей клиентов автомобильных компаний.

На основе результатов исследования психологической структуры профессиональной деятельности и выявленных внутренних психологических факторов построена модель системной детерминации эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта, позволяющая прогнозировать ее действенность в сфере оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что систематизированы основные отечественные подходы изучения эффективности профессиональной деятельности специалиста, а также разработки Программы

развития психологической компетентности мастеров-консультантов на основе социально-психологического тренинга. Расширен понятийный теоретико-методологический аппарат за счет дополнений и уточнений уже имеющихся понятий. Дано определение "эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта".

Выявлены психологические факторы, детерминирующие эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Разработаны обобщенная модель профессиональной деятельности, а также модель прогноза эффективности профессиональной деятельности мастера консультанта сервисного центра автомобильной компании на основе метода регрессионного анализа.

Полученные результаты диссертационного исследования выступили теоретической основой разработки практических рекомендаций по обоснованию требований к уровню развития профессионально важных качеств кандидатов на замещение вакантных должностей, прогнозированию эффективности профессиональной деятельности, развитию психологической компетентности мастеров-консультантов и вносят вклад в психологию труда, организационную психологию, психологию профессионализма.

Практическая значимость работы. Структурная модель психологических характеристик мастера-консультанта, необходимых для эффективной деятельности оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей, а также профессиографическое описание деятельности специалистов данного профиля могут служить научно-методической основой для решения профориентационных задач, а также задач профессионального психологического отбора кандидатов, оценки и аттестации мастеров-консультантов, для организации психологического сопровождения их деятельности.

Кроме того, полученные в диссертационном исследовании результаты могут применяться для профессиональной психологической подготовки как будущих мастеров-консультантов, так и специалистов по работе с персоналом, а также использоваться при создании наглядных и учебно-методических пособий, раскрывающих основные задачи и функции профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Все это придает диссертационному исследованию заверченный характер.

Реализация и апробация работы. Основные теоретические и методологические выводы работы докладывались на Всероссийской научно-практической конференции "Психология управления в современной России: процессы труда и организации" (Тверь, 2012 г.); Всероссийской молодежной научной психологической конференции «Много голосов – один мир»: психология в зеркале междисциплинарного подхода (Ярославль, 2012 г.); V заочной всероссийской научно-практической конференции с международным участием студентов и аспирантов "Молодежь - будущее России" (Омск, 2013); VIII Международной конференции "Психология и эргономика: единство теории и практики" (Тверь, 2013 г.); V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием "Инновационные методы и модели в экономической психологии, эргономике, производственном менеджменте" (Брянск, 2013 г.), IV заочной международной научно-практической интернет-конференции "Здоровье специалиста: проблемы и пути решения" (Омск, 2013 г.). В целом по результатам диссертационной работы опубликовано одна коллективная монография и двенадцать статей, в том числе три - в журналах, рекомендованных ВАК РФ. Результаты диссертационного исследования Чернышовой О.В. внедрены в практику работы кадровой службы компании «Макон», а также были использованы в цикле лекций, семинарских и практических занятий кафедры «Общей психологии и психологии труда» НОУ "Тверской институт экологии и права", НОУ "Институт "Верхневолжье".

Оценка стиля изложения материалов диссертации и автореферата. Тексты диссертации и автореферата оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов. Содержание автореферата полностью раскрывает основные положения текста диссертации.

Вся основная работа по исследованию проблемы диссертации выполнена лично соискателем. В процессе написания диссертации Чернышова О.В. показала высокий уровень профессиональной подготовки, способность грамотно формулировать и творчески решать научные проблемы большой сложности. Используемые автором методы научного исследования отличаются адекватностью и полнотой. Практические рекомендации, предлагаемые по результатам диссертационного исследования, отличаются конкретностью, учетом специфики деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний и обоснованностью.

Вместе с тем, диссертационное исследование не лишено и некоторых недостатков и замечаний. К основным среди них, на наш взгляд, можно отнести следующие.

1. Диссертационная работа значительно выиграла, если бы в первой главе была осуществлена постановка научной задачи в виде отдельного параграфа.

2. В рамках диссертационного исследования необходимо было бы исследовать взаимосвязь доминирующих мотивов профессионального самосовершенствования мастеров-консультантов с эффективностью их профессиональной деятельности, например, взяв за основу подход Лаптева Л.Г.

3. В работе было бы целесообразно более подробно охарактеризовать результаты эмпирического исследования в части касающейся существующей практики психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, обосновать ее основные недостатки и позитивные стороны.

4. Целесообразно было бы привести в диссертации методические рекомендации по профессиональной аттестации мастеров-консультантов

сервисных центров автомобильных компаний, не ограничиваясь только изложением разработанных автором профессиограммы, психогаммы и методики прогнозирования эффективности их профессиональной деятельности.

Однако, эти недостатки не снижают общей высокой оценки работы, представленной к защите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Диссертационная работа Чернышовой Ольги Викторовны «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний», соответствует паспорту специальности 19.00.03 - психология труда, инженерная психология, эргономика и соответствует п.9 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук.

В диссертации и основных публикациях автора соблюдены требования, установленные п. 10, 11, 13, 14 означенного положения.

Работа полностью соответствует профилю Совета Д 212.263.01. Ее автор, Чернышова Ольга Викторовна, достойна присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика (психологические науки).

Официальный оппонент:

Ректор негосударственного образовательного
частного учреждения высшего профессионального образования
«Столичная Академия малого бизнеса (институт)»,
доктор психологических наук,
профессор



В.И.Стрелков