

## **ОТЗЫВ**

**на автореферат диссертации Чернышовой Ольги Викторовны на тему «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний», представленной на соискание ученой степени по специальности 19.00.03 - психология труда, инженерная психология, эргономика**

Диссертационная работа Чернышовой Ольги Викторовны связана с актуальной для теории и практики психологии труда научной задачей разработки теоретических основ и методических рекомендаций по исследованию психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров, обладающих мировоззренческим и методологическим значением для практики управления человеческими ресурсами автомобильных компаний.

Несомненным достоинством диссертации является ее экспериментально-прикладной характер, что позволило осуществить дифференциально-психометрическую оценку действенности разработанной методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров.

**Новыми научными результатами, судя по автореферату, являются разработанный научно-методический аппарат исследования психологических факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности, синтезированные 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.

В диссертационной работе корректно использован математический аппарат обработки экспериментальных данных, в том числе и метод регрессионного анализа.

Сделан правильный с научной точки зрения вывод о том, что эффективность профессиональной деятельности существенно зависит не только от организационных (внешних) факторов, но и таких психологических (внутренних), как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), асертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования). При этом негативно влияют на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов такие психологические характеристики, как склонность к асоциальному поведению и склонность к чрезмерно доверительным отношениям.

В целом данное исследование представляет несомненный как теоретический интерес для отрасли знаний 19.00.03, так и вносит вклад в практику использования полученных научных результатов в деятельность кадровых аппаратов и практических психологов автомобильных компаний.

Диссертационная работа Чернышовой Ольги Викторовны соответствует требованиям Порядка присуждения ученых степеней, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а ее автор достойна присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика.

Доцент кафедры психологии  
ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ»  
Кандидат психологических наук, доцент



*УЛ*

Л.Г. Уляева

*Подпись Л.Г. Уляевой*  
*Зам. нач. УК*