

## ОТЗЫВ

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

Учитывая происходящие социально-экономические реформы, 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.

Действенность оказания услуг по ремонту и обслуживанию автомобильной техники во многом зависит от уровня профессионализма мастеров-консультантов, степени их творческого отношения к своей профессии и самим себе как субъектам труда, сформированности их профессиональной пригодности.

Вышесказанное предопределило актуальность и важность исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, анализа противоречий в нормативно-правовой и теоретической сферах, разработки вариантов профессиограммы, перечня профессионально важных качеств, научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности, развития психологической компетентности мастеров-консультантов с системных позиций на единой теоретической и методологической основе.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в следующем.

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

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 к изучению эффективности профессиональной деятельности персонала, 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. Конкретизировано определение «эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта».

Полученные результаты диссертационного исследования выступили теоретической основой для 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.

При этом достоверность научных результатов и обоснованность выводов исследования обеспечивались сопоставимостью данных, полученных теоретическим и экспериментальным путем, предварительной апробацией разработанного научно-методического аппарата и практических рекомендаций, сбором репрезентативного фактического материала и его обработкой с помощью пакета прикладных программ статистической обработки данных "STATISTICA 8.0".

Практическая значимость диссертации состоит и в том, что внедрение содержащихся в ней выводов и рекомендаций в деятельность подразделений по работе с персоналом автомобильных компаний позволит внести вклад в дело повышения профессиональной социализации и профессионализма мастеров-консультантов сервисных центров.

В целом диссертация Чернышовой О.В. является законченным научным квалификационным трудом, содержащим решение новой актуальной задачи, и отвечает требованиям Порядка присуждения ученых степеней, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а ее автор Чернышова Ольга Викторовна заслуживает присвоения учёной степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика.

Доктор педагогических наук, профессор  
кафедры акмеологии и психологии  
профессиональной деятельности  
Международного института государственной  
службы и управления Российской академии  
народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте Российской Федерации



Гагарин А.В.

