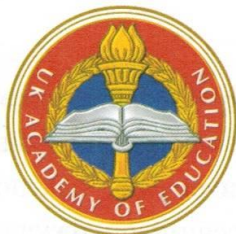


NON-STATE SCIENTIFIC AND EDUCATIONAL
INSTITUTION

«UK ACADEMY
OF EDUCATION»

Moskovskaya st., 1, off.10, Tver city, 170100, Russia,
tel./fax: 007 4822 770696, 007 4822 770670
e-mail: academy_ed@mail.ru, www.inter-academy.ru



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ
НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«БРИТАНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ОБРАЗОВАНИЯ»

ул.Московская, д.1, офис 10, г.Тверь, Россия, 170100
тел./факс (4822) 77-06-96, 77-06-70, 77-06-61, 77-06-74
e-mail: academy_ed@mail.ru, www.inter-academy.ru

Р/с 40703810000060000079 в ОАО КБ «Торжокуниверсалбанк» г.Торжок, БИК 042854751, к/с 30101810000000000751,
ИНН 6901068100 / КПП 690101001, ОГРН 1046900105207, ОКПО 74389309, ОКВЭД 80.30.1, 74.14, 80.22.22, 80.30.3, 80.30.4

О Т З Ы В

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

Социальные и экономические изменения, имеющие место в России в последние 20-25 лет, оказывают серьезное влияние на динамику мира профессий. В частности, возросла роль персонала, занимающегося обслуживанием и ремонтом автомобилей в сервисных центрах автомобильных концернов (компаний).

При этом существует проблема научно обоснованного прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров - консультантов сервисных центров автомобильных компаний, берущих на себя ответственность оценивать (диагностировать) состояние автомобиля, предлагать конгруэнтный перечень услуг клиенту и контролировать качество оказания этих услуг.

Но в специальной литературе практически не рассмотрены личностные свойства и психические качества мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных концернов (компаний), детерминирующие эффективность их профессиональной деятельности.

Поэтому тема диссертационного исследования Чернышовой О.В. является актуальной и требует специального рассмотрения с системных позиций.

Диссертационное исследование Чернышовой О.В. представляет собой системно-интегративное исследование, в котором глубоко отражены и ре-

ализованы в опытно-экспериментальной работе важные инновационные подходы, программы и технологии, дающие возможность в полном объеме организационно и функционально обеспечить профессиональную деятельность персонала кадровых служб, практических психологов, руководящего состава автомобильных компаний в среде кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов, а также непосредственно в сервисных центрах автомобильных компаний.

Научная новизна и теоретическая значимость диссертационной работы Чернышовой О.В. не вызывает сомнений, поскольку в ней обстоятельно раскрыты и охарактеризованы:

Уточнено понятие эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

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

Разработаны профессиограмма и психограмма (перечень профессионально важных качеств) мастера-консультанта, работающего в сфере оказания услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей клиентов автомобильных компаний.

Показана роль психологической компетентности мастеров-консультантов в эффективности осуществления их профессиональной деятельности.

Разработана модель системной детерминации эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта, позволяющая прогнозировать ее эффективность в сфере оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей.

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.

Особо отмечаем, наряду с теоретической и методологической основательностью, большую практическую ориентированность работы, максимальную приближенность к прикладной психологии.

