

**Ученому секретарю диссертационного совета Д212.263.01
при Федеральное государственное бюджетное образова-
тельное учреждение Высшего профессионального образова-
ния «Тверской государственный университет»**

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 по специальности 19.00.03 - психология труда, инженерная психология, эргономика (психологические науки)

В условиях кардинального изменения социальной, экономической ситуации в России, перехода к рыночной экономике, на рынке труда наблюдается острая нехватка квалифицированных специалистов в сфере сервисного обслуживания и продаж автомобилей.

Анализ публикаций по проблеме эффективности профессиональной деятельности специалистов сервисных центров автомобильных компаний позволяет констатировать, что имеет место противоречие между потребностью кадровых служб автомобильных компаний в прогнозировании эффективности профессиональной деятельности кандидатов на должности мастеров-консультантов сервисных центров и недостаточно систематизированными представлениями о детерминирующих ее психологических факторах.

Таким образом, 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.

Необходимость устранения выявленных недостатков предопредели-

эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, разработки профессиограммы и перечня профессионально важных качеств, а также рекомендаций по прогнозированию эффективности профессиональной деятельности и развитию психологической компетентности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

Научная значимость и новизна диссертационного исследования Чернышовой О.В., заключается в том, что автор сформулировал понятие эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта, теоретически обосновал и развил научно-методический аппарат прогнозирования эффективности профессиональной деятельности, осуществил расчет математических моделей прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Практическая ценность диссертационного исследования заключается в инновационном подходе автора к внедрению содержащихся в диссертации выводов и рекомендаций в деятельность подразделений по работе с персоналом автомобильных компаний, что позволит внести вклад в дело повышения профессионализма мастеров-консультантов сервисных центров.

Судя по автореферату, автором проанализировано большое количество специальной научной литературы, в том числе и зарубежной, позволило объемно представить важность данного исследования и выработать собственную концепцию реализации поставленной цели и задач исследования. Это характеризует автора диссертации как зрелого аналитика-исследователя и творчески мыслящего практика практического психолога.

В диссертации разработана оригинальная методика исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний. Структурная модель психологических характеристик мастера-консультанта, необходимых для эффективной деятельности оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых авто-

мобилей, 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.

Материалы диссертационного исследования Чернышовой О.В. прошли широкую и активную апробацию в психологической и педагогической практике, в выступлениях на Международных и Всероссийских конференциях, в публикациях автора.

В качестве замечания следует отметить, что в автореферате диссертации не приведено сведений по валидности разработанной автором профессиографической анкеты.

Несмотря на выше указанное замечание, можно заключить, что работа носит инновационный и проблемный характер, публикации автора полностью отражают суть проведенного исследования; диссертация соответствует всем требованиям Порядка присуждения ученых степеней, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Чернышова Ольга Викторовна, достойна присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – психология труда; инженерная психология; эргономика.(психологические науки).

Профессор кафедры

Экономики и менеджмента

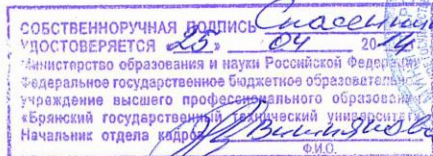
Брянского государственного

Технического университета,

Доктор психологических наук,

профессор по специальности

Эргономика



В.В. Спасенников