

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

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.

При этом серьезного исследования психологической структуры профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний до настоящего времени не проводилось и каждая кадровая служба или учебный центр решает данную проблему самостоятельно, часто используя перечень требований к кандидату на замещение вакантной должности без какого-либо критического его осмысления.

В этой связи диссертационная работа Чернышовой О.В., посвященная исследованию психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, является актуальной.

Научная новизна диссертации состоит в том, что разработаны профессионаграмма и психограмма (перечень профессионально важных качеств) мастера-консультанта, работающего в сфере оказания услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей клиентов автомобильных компаний.

Показано, что важная роль в деятельности мастера-консультанта принадлежит коммуникативной деятельности. Обоснована значимость психологической компетентности мастеров-консультантов в эффективности осуществления их профессиональной деятельности.

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 Програм-

мы 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".

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 ценность диссертации состоит в том, что реализация полученных в ней результатов, выводов и рекомендаций в деятельность кадровых служб автомобильных компаний позволит повысить профессиональную социализацию и профессионализм мастеров-консультантов сервисных центров.

Разработанные профиограмма и психограмма, содержащие показатели и критерии оценки профессионального уровня мастеров-консультантов, могут явиться основой обоснования нормативно-правовых положений автомобильных компаний.

Предложенные в работе принципы создания комплекта психодиагностических тестов, методический аппарат оценки профессионально важных и личностных качеств мастеров-консультантов, а также оценки эффективности внедрения разработанного научно-методического аппарата могут быть использованы при обосновании рекомендаций по профессиональному психологическому отбору кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров.

Основные теоретические и методологические выводы работы докладывались на целом ряде Международных, всероссийских научно-практических конференциях, проходивших в таких городах, как Тверь, 2012 г.; Ярославль, 2012 г.; Омск, 2013; Брянск, 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 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".

Таким образом, представленная диссертация является самостоятельной научной квалификационной работой, содержащей совокупность новых научных положений, научных и практических результатов.

Диссертация, в целом, имеет научную значимость и практическую ценность, удовлетворяет 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, заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук.

Профессор кафедры психологии и педагогики
Российского университета дружбы народов,
заслуженный деятель науки РФ,
доктор педагогических наук,
профессор

А. Иващенко

А.В. Иващенко



Тедина Забегалова
Зам. декана

М.А.

(М.А. Рубанов)