

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

кандидата психологических наук, доцента Филиппченковой Светланы Игоревны на диссертацию Чернышовой Ольги Викторовны на тему: «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний», представленной на соискание учёной степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика (психологические науки)

Актуальность и своевременность диссертационного исследования Чернышовой Ольги Викторовны «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний» обусловлена тем, что до настоящего времени исследование психологической структуры профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний представлено фрагментарно. Кадровая служба автомобильных компаний осуществляет попытку решить данную проблему самостоятельно, зачастую используя перечень требований к кандидату на замещение вакантной должности без какого-либо критического его осмысления.

Налицо 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 и контролировать качество услуг клиенту. В современных социально-экономических условиях возрастающая потребность в профессиональных кадрах обуславливает *научную новизну и практическую значимость* диссертационного исследования Чернышовой Ольги Викторовны, посвящённого анализу системных элементов психической регуляции мастеров-консультантов как субъектов профессиональной деятельности.

Научный интерес к изучению феномена эффективности профессиональной деятельности продиктован возможностью уточнения ее структуры и показателей, детерминирующих действенность профессиональной деятельности мастеров-

консультантов сервисных центров автомобильных компаний. Поэтому теоретически значимым является рассмотрение эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта как интегральной характеристики субъекта труда в согласовании его психологических особенностей с условиями профессиональной деятельности и критериями ее эффективности.

Во *введении* к диссертационной работе Чернышова Ольга Викторовна формирует научный аппарат исследования, отражающий цель, задачи, объект и предмет, а также основную теоретическую гипотезу исследования. Целью проводимого исследования автор ставит выявление внутренних психологических факторов (личностных свойств и психических качеств), оказывающих влияние на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисного центра автомобильной компании, которую достигает путём решения пяти взаимосвязанных теоретических, эмпирических и методических задач. Говоря о теоретической части данной диссертационной работы, необходимо отметить её структурную целостность, исследовательскую направленность, обоснованность выбора диссертантом совокупности методик, тщательность определения параметров анализа эмпирических данных. Автором диссертационного исследования проведён обширный анализ литературных источников по исследуемой проблеме. Предпринятое в настоящем диссертационном исследовании обобщение современных отечественных и зарубежных подходов к концепту «эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта» даёт возможность диссертанту определить данное понятие в смысловой связке с ресурсами личности субъекта, необходимыми для осуществления действий профессиональной деятельности.

В первой главе *«Теоретико-методологические предпосылки исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов»* автором осуществлён анализ факторов, обуславливающих потребность практики сервисных центров автомобильных компаний в повышении эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, рассмотрены основные теоретические подходы, а также

методологические принципы исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности специалистов. Автор демонстрирует, что в условиях все обостряющейся конкуренции и повышения требований к качеству оказания услуг в области автомобильного сервиса роль и значение человеческого фактора неуклонно растет. В рамках решения первой задачи исследования, обобщив теоретические подходы к исследованию предмета диссертационной работы, Чернышовой Ольгой Викторовной установлено, что эффективность трудовой деятельности детерминирована наличием определённых профессионально важных качеств, профессиональных способностей, а также индивидуально-психологических свойств личности, к которым автор относит мотивацию профессионального развития, уровень субъективного контроля, состояние индивидуально-психологических функций специалиста, эмоциональную устойчивость, представление индивида о своей личности (Я-концепция), принятие работником себя как профессионала.

Во второй главе *«Научно-методические основы психологического анализа и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта»* автором рассмотрены концептуальные подходы к оценке и прогнозированию эффективности профессиональной деятельности, развития психологической компетентности, а также дифференциально-психометрической оценки разработанного научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов. В рамках решения второй задачи исследования при разработке профессиограммы автором применялась «формула профессии» на основе подхода Е.А. Климова, анализ документов и его частный случай - контент-анализ объявлений кадровых служб автомобильных компаний, авторская анкета опроса высококвалифицированных экспертов, хорошо знающих специфику профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра, а также математико-статистические методы обработки эмпирических данных. Полученные в процессе профессиографического опроса экспертов результаты в последующем послужили основой для синтеза обобщенной модели деятельности

специалиста, модели профессиональной деятельности мастера-консультанта и модели специалиста.

В третьей главе *«Результаты исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов»* представлены дизайн и результаты экспериментального исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов. В процессе решения третьей задачи исследования проведённый автором психологический анализ профессиональной деятельности позволил синтезировать профессиограмму деятельности, а также определить перечень профессионально важных качеств мастера-консультанта. Кроме того, в диссертационном исследовании автором была реализована методика прогнозирования профессиональной эффективности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов в виде ряда взаимосвязанных этапов.

В рамках решения четвертой задачи исследования в рамках проведения формирующего эксперимента автором была разработана и апробирована Программа развития психологической компетентности мастеров-консультантов. Предлагаемая комплексная программа разрабатывалась с учетом цели и исходной гипотезы исследования, результатов оценки психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, с опорой на математическую модель оценки и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, сконструированную на основе регрессионного анализа. В ходе решения пятой задачи исследования автором разработаны практические рекомендации по организации и осуществлению психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров - консультантов (разработке профессиограммы, оценке и прогнозированию эффективности их профессиональной деятельности, а также развитию психологической компетентности мастеров-консультантов).

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивалась адекватным выбором методик, использованных диссертантом, достаточно широкой выборкой испытуемых, грамотным качественным и

количественным анализом результатов, применением современных методов статистического анализа данных с применением компьютерного пакета «Statistika-8.0», использованием различных статистических критериев (описательной статистики средних значений компонентов, корреляционный и регрессионный анализ). В ходе экспериментальной проверки выдвинутые автором гипотезы получили подтверждение, цель исследования достигнута и поставленные задачи успешно решены.

В *заключении* диссертантом сформулированы основные логические выводы диссертационного исследования, которые достоверны, аргументированы и подтверждают гипотезу исследования. Адекватное задачам исследования применение психодиагностических методов, экспертных оценок, субъективных оценок респондентов дают основание не сомневаться в полученных в ходе экспериментов результатах в целом. Композиционное построение работы не вызывает возражений.

Отмечая высокий научный уровень диссертации, считаю необходимым указать на следующие недостатки:

1. Для более чёткого понимания замысла автора по решению поставленной научной задачи целесообразно было привести вначале второй главы структурно-логическую схему проводимого исследования.
2. Исходя из полученных результатов диссертационного исследования, следовало бы синтезировать развернутые методические рекомендации по профессиональной психологической подготовке мастеров-консультантов сервисных центров с конкретизацией этапов их внедрения на курсах переподготовки и повышения квалификации персонала автомобильных компаний.
3. В диссертации мало материала, характеризующего состояние мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний «до» и «после» проведенного формирующего эксперимента.
4. В работе при общем достаточно качественном оформлении имеются некоторые неточности и опiski, отсутствует список условных сокращений.

Автореферат и публикации автора полностью отражают основное

содержание диссертации. Из 13 публикаций автора по теме диссертации 3 опубликованы в изданиях, рецензируемых ВАК РФ. Результаты исследования Чернышовой Ольги Викторовны нашли широкую реализацию в научных докладах на конференциях разного уровня, апробированы и внедрены в практическую деятельность.

В итоге, необходимо отметить, что диссертация Чернышовой Ольги Викторовны обладает научной новизной, высокой теоретической и научно-практической значимостью. Отмеченные в тексте отзыва недостатки не ставят под сомнение общую ценность и актуальность диссертационной работы, представляющей собой завершённое, самостоятельное исследование, имеющее очевидное социальное звучание и практическое применение.

Вывод: диссертация Чернышовой Ольги Викторовны «Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний» по своему содержанию соответствует требованиям п.9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика (психологические науки).

Профессор кафедры психологии и философии
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Тверской государственный
технический университет»,
кандидат психологических наук, доцент



С.И. Филиппченкова

«05» мая 2014 год

Подпись

УДОСТОВЕРЯЮ

Учёный секретарь Совета
Тверского государственного
технического университета

