

## РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу обучающегося в СПбГУ

**Кобзевой Екатерины Валерьевны**

### **ПО ТЕМЕ: ДОМИНИРУЮЩИЕ МОТИВЫ И ПОТРЕБНОСТИ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ (НА ПРИМЕРЕ CALL-ЦЕНТРА)**

Диссертационное исследование Кобзевой Е.В. направлено на изучение особенностей деятельности специалистов call-центра, выявление и описание актуальных потребностей и доминирующих мотивов работников для разработки наиболее эффективных способов стимулирования. С возникновением в нашей стране call-центров у компаний появилась возможность более быстрого обслуживания клиентов, предоставления информационной поддержки по оказываемым услугам и продукции, проведению опросов об услугах и продукции. Для успешного функционирования таких центров необходимо тщательно отбирать персонал, обучать и развивать его, должным образом стимулировать к эффективной работе. В диссертационном исследовании отмечается, что несмотря на предпринимаемые усилия со стороны службы управления персоналом, имеет место значительная текучесть кадров, неудовлетворенность персонала своей работой. В связи с этим Екатерина Валерьевна организовала и провела эмпирическое исследование, направленное на изучение особенностей деятельности операторов call-центра и тех факторов, которые обуславливают их эффективную работу. Во введении обосновывается актуальность темы исследования, которая направлена на изучение мотивационно-потребностной сферы работников call-центра.

Диссертационное исследование имеет все необходимые разделы работы: теоретическую, организационную и эмпирические главы; заключение, выводы, практические рекомендации, список использованной литературы, приложения. В теоретической главе исследования анализируются отечественные и зарубежные мотивационные теории, представлено описание деятельности работников call-центра и используемые приемы их стимулирования. Во второй главе- организационной- описан процесс эмпирического исследования, выборка испытуемых, психодиагностические методики и методы математико-статистической обработки данных. Третья глава-аналитическая- представлены результаты психодиагностического обследования и их интерпретация.

#### **Достоинствами выполненного диссертационного исследования являются:**

- полное соответствие темы исследования и содержания выполненной работы;
- в литературной части работы проанализированы используемые в практике управления персоналом приемы их мотивирования и стимулирования; отмечены те недочеты, которые встречаются в том случае, если стимулирование работников не базируется на насущных потребностях работников;
- проанализирована деятельность операторов call-центра и приведены данные по стимулированию работников в таких организациях;
- по итогам теоретического анализа формулируются выводы, что позволяет автору обоснованно подойти к организации собственного исследования;
- данные психодиагностического обследования работников проанализированы с использованием адекватных заданной теме и целям исследования процедурами.

- выводы по эмпирической части обоснованы, заключение и практические рекомендации являются логическим завершением работы.

Существенных недостатков в работе мною не обнаружено, к незначительным недочетам можно отнести:

- некоторую «перегруженность» текста третьей главы таблицами по сравнению данных между подгруппами, возможно от них следовало бы отказаться, либо перенести их в приложение;

- в перечень практических рекомендаций следует добавить помимо данных, полученных в эмпирическом исследовании, те позиции, которые относятся к мотивированию персонала из литературного обзора, в частности, это относится к данным второго и третьего параграфа первой главы.

Несмотря на указанные мною недочеты, работа отвечает квалификационным требованиям, предъявляемым к магистерским диссертациям по психологии и заслуживает оценки «отлично», кроме того я считаю возможным рекомендовать результаты данного исследования к опубликованию в сборнике трудов «Научные исследования выпускников факультета психологии».

Рецензент, директор по персоналу

ООО «Аривист»

«25» мая 2018г.



Зозуля Елена Владимировна