Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0419U001064

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 23-01-2019

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Гончаренко Ярослава Валентинівна
2. Goncharenko Yaroslava Valentynivna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: ні

Шифр наукової спеціальності: 19.00.10

Назва наукової спеціальності: Організаційна психологія, економічна психологія

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 26-12-2018

Спеціальність за освітою: 7.050104

Місце роботи здобувача: ТОВ «ТЕКА УКРАЇНА»

Код за ЄДРПОУ: 34618053

Місцезнаходження: 01025, м. Київ, вул. Велика Житомирська, 10, офіс 1.

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д 26.453.02

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Інститут психології імені Г.С. Костюка Національної академії педагогічних наук України

Код за ЄДРПОУ: 02141213

Місцезнаходження: 01033, м. Київ-33, вул. Паньківська, 2

Форма власності:

Сфера управління: Національна академія медичних наук України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 15.81.25

Тема дисертації:

1. Психологічні чинники орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій
2. Psychological Factors of Customer Orientation for Personnel of Commercial Organizations

Реферат/анотація:

1. У дисертації здійснено теоретичне обґрунтування й експериментально вивчено психологічні чинники орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. Побудовано модель орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. На основі емпіричного дослідження виявлено недостатній рівень розвитку основних компонентів, складових та інтегрального показника орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. Доведено зв'язок між орієнтацією на клієнта комерційних організацій і чинниками мезорівня (характеристиками організації): а) психологічними (організаційним розвитком, типом організаційної культури); б) організаційно-функціональними (сферою діяльності, формою власності, кількістю працівників). Виявлено зв'язок між орієнтацією на клієнта комерційних організацій і чинниками мікрорівня (характеристиками персоналу): а) психологічними: загальнопрофесійними (комунікативними, емоційними); спеціальними (дружелюбністю у взаємодії з клієнтом, здатністю приймати точку зору клієнта та ін.); б) організаційно-професійними та соціально-демографічними (посадою в організації, рівнем освіти,

стажем трудової діяльності, віком). Розроблено та апробовано авторську тренінгову програму розвитку орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій та доведено її ефективність.

2. The model of customer orientation for personnel of the commercial organizations is worked out. On the basis of empirical research, an insufficient level of development of the main components, constituents and integral indicator of customer orientation for the personnel of commercial organizations is determined. Connection between the customer orientation of commercial organizations and the factors of meso-level (characteristics of the organization) is established: a) psychological (organizational development, type of organizational culture); b) organizational-functional (sphere of activity, form of ownership, number of employees). Connection between customer orientation of commercial organizations and factors of the micro-level (characteristics of personnel) is stated: a) psychological general-professional (communicative, emotional) and special (friendliness in interaction with the customer, ability to take the customer's point of view, etc.); b) organizational-professional and socio-demographic (position in organization, level of education, work experience, age). The author training program for the development of customer orientation for personnel of commercial organizations is developed and tested, its effectiveness being proved.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Карамушка Людмила Миколаївна

2. Karamushka Ludmyla Mykolaivna

Кваліфікація: д.психол.н., 19.00.05

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Ткалич Маріанна Григорівна

2. Ткалич Маріанна Григорівна

Кваліфікація: д.психол.н., 19.00.10

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Кононець Марія Олександрівна

2. Кононець Марія Олександрівна

Кваліфікація: к.психол.н., 19.00.10

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Чепелєва Наталія Василівна

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні

Чепелєва Наталія Василівна

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.