

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Ворожцовой Екатерины Сергеевны
на тему «Методические подходы к формированию и развитию
конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных
организаций», представленной в Диссертационный совет Д 208.068.02 при
федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по
специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела

Актуальность темы исследования Повышение доступности лекарственного обеспечения и качества фармацевтической помощи населению является приоритетной задачей государственной политики Российской Федерации, решение которой в значительной степени зависит от профессиональной квалификации фармацевтических работников (ФР), и их конфликтологической компетентности как неотъемлемой составляющей профессиональной квалификации.

В результате анализа отечественных и зарубежных литературных источников установлено повышение интереса к изучению конфликтов в фармацевтической деятельности, выявлено отсутствие системного подхода к изучению конфликтов в фармацевтической деятельности и систематизации причин конфликтов в аптечных организациях.

Установлено, что частые конфликты в аптечных организациях могут оказать негативное влияние на здоровье пациента, ФР, а также имидж и финансовые результаты аптечной организации.

В связи с этим, научное обоснование и разработка методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР имеет актуальное значение.

Соответствие исследований соответствующим отраслям наук, паспорту специальности

Научные положения диссертации Ворожцовой Е.С. соответствуют формуле специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела. Область и результаты проведенного исследования соответствуют пунктам 2,7,8 паспорта специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела, выполнены в соответствии с планом научно-исследовательских работ ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, номер государственной регистрации 01.9.50 007424.

Новизна исследований и полученных результатов, их достоверность Разработанные диссертантом методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР, включают: методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и развития конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования; организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций ФР в аптечной организации; организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной

организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров.

Научно обоснованы конфликтологические компетенции, которые должны быть сформированы у студентов (высшего и среднего профессионального фармацевтического образования), положенные в основу уровневой структуры конфликтологической компетентности ФР и структурно-логической схемы формирования компонентов конфликтологической компетентности.

Разработана трехуровневая модель непрерывного формирования и развития конфликтологической компетентности ФР, включающая: базовое формирование конфликтологических компетенций на уровне получения фармацевтического образования; развитие конфликтологической компетентности ФР в период работы в аптечной организации и непрерывное профессиональное развитие (самообучение) как обязанность специалистов систематически поддерживать, развивать и расширять свои конфликтологические знания, навыки и умения, чтобы гарантировать свою постоянную конфликтологическую компетентность в процессе работы.

Обоснованы организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций ФР в аптечной организации, содержащие: структурирование мероприятий для совершенствования конфликтологических компетенций ФР; разработку процедуры подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, предъявляемых к той или иной должности; обоснование системы адаптации вновь принятых сотрудников с целью ускорения процесса вхождения в должность и снижения возможных конфликтов; формирование программы развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечной организации и профилактики синдрома эмоционального выгорания; разработку программы оценки (аттестации) сотрудников по вопросам управления конфликтами в аптечной организации.

Обоснованы необходимые структурные компоненты программы адаптации ФР (включающей обязательный раздел по развитию коммуникативных навыков и предотвращению конфликтов в аптечных организациях), положенные в основу структурно-логических схем системы адаптации и программы адаптации вновь принятых сотрудников.

Разработано организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных лекарственных препаратов (ЛП) в аптечной организации).

Разработана технология формирования алгоритмов поведения ФР при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров, положенная в основу алгоритмов взаимодействия с пациентами в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного ЛП в зависимости от наиболее частых причин недовольства пациентов: неудовлетворительного срока годности; неудовлетворительного качества ЛП; неудовлетворительной цены; ошибок пациента при приобретении ЛП и ФР при отпуске ЛП.

Сформирован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров, содержащий: пошаговый порядок действий пациента (по предъявлению требований), ФР (по обоснованию и оценке ситуации) и руководителя аптечной организации (по рассмотрению обращения, принятию решения, подготовке ответа); нормативно-правовое обоснование пра

пациента в конкретной ситуации, порядок и сроки рассмотрения заявления и принятия решения.

Научно-практическая значимость Теоретическая значимость состоит в методологическом обосновании процесса формирования конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования и правил надлежащей аптечной практики.

Практическая значимость подтверждена актами внедрения в деятельность аптечных организаций и учебный процесс. На основании проведенных исследований разработаны и внедрены в практику : учебно-методические пособия по конфликт-менеджменту и управлению конфликтами в аптечной организации (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара), рабочая программа дисциплины по выбору «Конфликт-менеджмент», методические рекомендации по подбору персонала, разработке программы адаптации, поддержанию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования «Конфликт-менеджмент аптечных организаций», направленная на совершенствование конфликтологических компетенций специалистов, способных решать задачи по оказанию квалифицированной, своевременной, доступной и качественной фармацевтической помощи.

Соответствие установленным критериям (в т.ч. полнота публикаций)

Диссертационная работа Ворожцовой Е.С. состоит из введения, 4 глав, заключения, изложенных на 196 страницах компьютерного текста (без приложений), содержит 28 приложений (изложенных на 143 листах), 27 таблиц, 47 рисунков. Список литературы включает 191 источник, из них 67 на иностранном языке.

Достоверность диссертационной работы Ворожцовой Е.С. подтверждается применением современных научных методов сбора и обработки информации: репрезентативных выборочных совокупностей с обоснованием выбора объектов исследования.

Основные положения исследований доложены и обсуждены на 4 всероссийских научно-практических конференциях, в т.ч. с международным участием. По теме диссертации автором опубликовано 17 статей, в том числе 6 статей в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертаций.

Автор является непосредственным исполнителем всех этапов исследования: от постановки и обоснования цели, определения задач, разработки методологии исследования до получения теоретических и практических результатов исследования, внедрения результатов исследования в практическую деятельность, написания публикаций, автореферата и диссертации.

Замечания по содержанию и оформлению

Структура автореферата соответствует установленным требованиям. Приведенные в нем выводы отражают объем проведенных исследований и подтверждают достижение поставленной цели. При прочтении автореферата возник вопрос:

1. Будет ли отличаться модель конфликтологической компетентности фармацевтических работников, работающих в организациях оптовой торговли от предложенной Вами?

Данный вопрос носит характер уточнения и не снижает научно- практической ценности проведенного исследования. Данное замечание не имеет принципиального значения и не снижает научную и практическую ценность выполненного исследования.

Заключение

Судя по автореферату, диссертация Ворожцовой Екатерины Сергеевны на тему «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» является законченной научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи по разработке методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, что имеет важное значение для повышения качества фармацевтической помощи.

По своей актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, объему исследований, достоверности полученных результатов и обоснованности выводов, полноте публикаций диссертационная работа соответствует требованиям пп. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842 (в редакции Постановления Правительства РФ от 21.04.2016 г. № 335), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Ворожцова Екатерина Сергеевна, заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Заведующий кафедрой управления и экономики фармации, медицинского и фармацевтического товароведения
ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный медицинский университет» Минздрава России,
доктор фармацевтических наук, доцент
(14.04.03 – организация фармацевтического дела)

И. А. Джупарова



Джупарова Ирина Алексеевна



ФГБОУ ВО НГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ
ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ
Начальник ОК *И. А. Джупарова*
« _____ » _____ 20 _____ г.

«05» ноября 2019 г.

630091, Российская Федерация, г. Новосибирск, Красный проспект, 52, тел.: +7 (383) 222-32-04. Электронная почта: rector@ngmu.ru.

Подпись Джупаровой И.А. заверяю