

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы **ВОРОЖЦОВОЙ** Екатерины Сергеевны
**«Методические подходы к формированию и развитию
конфликтологической компетентности фармацевтических работников
аптечных организаций»**, представленной на соискание ученой степени
кандидата фармацевтических наук по специальности
14.04.03 – Организация фармацевтического дела

Деятельность фармацевтических работников (ФР) аптечных организаций тесно связана с необходимостью непосредственного живого контакта с потребителями лекарственных препаратов, что не редко сопровождается конфликтными ситуациями, которые приводят к развитию у ФР синдрома эмоционального, оказывающего негативное влияние не только на состояние здоровья работников (например, развитие хронического стресса), но и на снижение качества фармацевтической помощи гражданам, имиджа и финансовых результатов аптечной организации. Не случайно Правилами надлежащей аптечной практики регламентировано развитие у ФР коммуникативных навыков и навыков предотвращения конфликтов, которые можно объединить в понятие конфликтологическая компетентность.

В связи с вышеизложенным, можно уверенно констатировать, что управление конфликтами в профессиональной среде аптечной организации, а именно их превентивное предотвращение, является скрытым резервом повышения эффективности и качества фармацевтической деятельности, что подтверждает актуальность темы представленного диссертационного исследования.

Сформулированная автором цель работы заключалась в научном обосновании и разработке методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР. Для достижения цели были поставлены и решены 7 научных задач, связанных внутренней логикой исследовательского процесса по выбранной теме работы.

Исследование обладает несомненной научной новизной, суть которой составляют: впервые разработанные методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР на всех стадиях их профессиональной подготовки и практической деятельности (обучение в вузе, адаптация в аптечной организации, взаимодействие с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров); предложенные определение термина «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника» и ее модель, объединившая в себе когнитивную, поведенческую, личностную и мотивационно-ценностную компоненты; впервые обоснованы конфликтологические компетенции, которые должны быть сформированы у

студентов высшего и среднего профессионального фармацевтического образования и трехуровневая модель непрерывного формирования и развития конфликтологической компетентности ФР; обоснованы организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций ФР в аптечной организации, а также структурные компоненты программы адаптации ФР, включающие развитие коммуникативных навыков и предотвращение конфликтов в аптечных организациях; выявлены наиболее часто встречающиеся причины конфликтов с пациентами при оказании фармацевтических услуг; разработана технология формирования алгоритмов поведения ФР при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров и обоснован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров.

Достоверность полученных результатов обусловлена использованием современных методов научного анализа, среди которых: контент-анализ, анкетирование, тестирование для оценки знаний, тестирование с помощью специализированных психологических тестовых методик, документальный анализ. Математико-статистическая обработка данных в программах Microsoft Excel и Statistica 8.0.

Теоретическая значимость диссертации состоит в исследовании социальных процессов аптечной организации, направленных на управление деятельностью ФР в конфликтных ситуациях, и формировании у них конфликтологической компетентности.

Практическую значимость исследования составили 4 методических рекомендации, 2 учебно-методических пособия, рабочая программа дисциплины по выбору «Конфликт-менеджмент» и дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования «Конфликт-менеджмент аптечных организаций» внедренные в практическую деятельность широкого круга сетевых аптечных организаций и учебный процесс образовательных организаций высшего и среднего специального образования, осуществляющих подготовку фармацевтических специалистов.

Результаты исследования в период 2014-2019 гг. доложены и обсуждены на 4 научно-практических конференциях.

По теме работы опубликовано 17 научных работ, в том числе 6 публикаций в ведущих рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России.

Результаты, полученные автором в ходе проведенных исследований, и выводы вполне логичны и обоснованы. Автореферат оформлен в

соответствии с современными требованиями, критических замечаний нет.

Судя по автореферату, в диссертационной работе ВОРОЖЦОВОЙ Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» решена важная научная задача по обоснованию и разработке методических подходов к повышению эффективности и качества фармацевтической деятельности путем совершенствования уровня профессиональной компетентности фармацевтических работников в сфере конфликтологии.

Представленное исследование является завершенной научно-квалификационной работой, выполненной на актуальную тему, обладающей научной новизной, практической значимостью и соответствующей требованиям пункта 9 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в редакции Постановления Правительства РФ от 21.04.2016 г. № 335), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а его автор, ВОРОЖЦОВА Екатерина Сергеевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – Организация фармацевтического дела.

Отзыв подготовил:

доктор фармацевтических наук (14.04.03 – Организация фармацевтического дела), доцент, профессор кафедры безопасности жизнедеятельности и медицины катастроф Института клинической медицины ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)

Горячев Андрей Борисович

«07» ноября 2019 г.

Почтовый адрес: 119991, г. Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2
 тел.: 8 (495) 609-14-00; моб.: +7 916 282-93-29
 e-mail: abgor61@gmail.com

