

## ОТЗЫВ

официального оппонента, профессора кафедры управления и экономики фармации медицинского института Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Российский университет дружбы народов, доктора фармацевтических наук (15.00.01 – технология лекарств и организация фармацевтического дела), профессора **Косовой Ирины Владимировны** на диссертационную работу Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций», представленную на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела в диссертационный Совет Д. 208.068.02 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

### **Актуальность темы диссертационного исследования**

Качество оказываемой населению фармацевтической помощи во многом зависит от профессиональной компетентности фармацевтического работника, в том числе конфликтологической компетентности.

Проблемы профессиональной подготовки и формирования профессиональных компетенций фармацевтических работников были освещены в работах отечественных ученых Андриановой Г.Н., Вьюгиной И.М., Гацан В.В., Крупновой И.В., Лаврентьевой Л.И. и др., однако вопросы формирования конфликтологических компетенций фармацевтических работников не были рассмотрены.

Необходимость формирования и развития конфликтологических компетенций фармацевтических работников закреплена Правилами надлежащей аптечной практики, а также находит свое отражение в профессиональных стандартах «Провизор» и «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью».

Принимая во внимание все вышеперечисленное, а также риск возможных последствий конфликтов в фармацевтической деятельности, автором представленной на отзыв диссертационной работы сформулирована цель исследования – научное обоснование и разработка методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника.

### **Достоверность полученных результатов и научная новизна исследования**

Степень достоверности исследования подтверждается применением обоснованных объемов репрезентативных выборочных совокупностей, использованием корректных методов сбора первичной информации (контент-анализа, анкетирования, тестирования, документального анализа), а также современных методов программного статистического анализа для обработки полученных данных.

Объектами исследования явились фармацевтические работники, пациенты аптечных организаций, студенты 1 и 5 курсов, обучающихся по специальности «Фармация», записи книг отзывов и предложений и программы адаптации вновь принятых сотрудников аптечных организаций.

Ворожцовой Е.С. впервые разработаны и внедрены методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, предусматривающие: методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников, организационные технологии адаптации фармацевтических специалистов и совершенствования их конфликтологических компетенций в аптечных организациях и организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации между фармацевтическим работником и пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров.

Автором предложена формулировка понятия «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника» и ее модель, содержащая личностный, когнитивный, поведенческий и мотивационно-ценностный компоненты.

На основе концепции непрерывного медицинского и фармацевтического образования автором разработана трехуровневая модель непрерывного формирования и развития конфликтологической компетентности фармацевтического работника.

Автором обоснован и описан комплекс мероприятий для аптечных организаций по поддержанию и совершенствованию конфликтологической компетентности фармацевтического работника в рамках внутрифирменного обучения, включающий процедуру подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, систему адаптации вновь принятых сотрудников, программу развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечной организации и профилактики синдрома эмоционального выгорания; программу оценки (аттестации) сотрудников по вопросам управления конфликтами в аптечной организации.

Диссертантом подробно изучены причины конфликтных ситуаций в аптечных организациях и впервые предложено подробное нормативно-правовое обоснование ситуации возврата товаров в аптечной организации в сочетании с фразами-клише и алгоритмами поведения фармацевтического работника при взаимодействии с пациентами.

### **Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Научные положения, выводы и рекомендации, сформулированные в диссертационной работе Ворожцовой Е.С., являются обоснованными, аргументированными и логично вытекают из результатов комплексного анализа большого фактического материала, представленного автором.

Автореферат и опубликованные работы полностью отражают содержание диссертации.

### **Значимость для науки и практики полученных автором результатов**

Выполненные исследования и полученные результаты имеют большое теоретическое и практическое значение. Значимость для науки состоит в том, что диссертантом доказаны положения, вносящие вклад в расширение представлений о конфликтах в фармацевтической деятельности, синдроме эмоционального выгорания фармацевтических работников, конфликтологической компетентности и подходах к ее формированию и развитию у специалистов аптечной организации. Диссертант предложил организационно-методический инструментарий организации работы с персоналом в направлении совершенствования конфликтологических компетенций, снижения риска синдрома эмоционального выгорания специалистов, предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска товаров с позиций надлежащей аптечной практики, что подтверждает значимость научных результатов диссертанта для практики.

Практическая значимость проведенных исследований подтверждена большим количеством разработанных учебно-методических материалов (два учебно-методических пособия, рабочая программы дисциплины по выбору, дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования, методические рекомендации по поддержанию и совершенствованию конфликтологических компетенций фармацевтических работников в аптечных организациях) и их широким внедрением в учебный процесс (9 образовательных организаций) и практику фармацевтической деятельности (183 аптечные организации).

Содержащиеся в учебно-методических пособиях и методических рекомендациях информационные материалы, организационные технологии, алгоритмы поведения фармацевтических работников направлены на формирование навыков управления конфликтами, поддержание и развитие конфликтологической компетентности фармацевтических работников, оптимизацию процедуры подбора персонала и могут быть использованы при составлении программы развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечных организациях, профилактики синдрома эмоционального выгорания, совершенствования процедуры прохождения адаптации, организации внутрифирменной оценки конфликтологических компетенций и аттестации, а также при составлении стандартных операционных процедур подбора и расстановки персонала и будут способствовать оптимизации фармацевтической помощи населению в соответствии с Правилами надлежащей аптечной практики.

Все вышеперечисленное подтверждает значимость полученных автором результатов для науки и практики.

### **Оценка внутреннего единства полученных результатов**

Изучение диссертационной работы Ворожцовой Е.С. позволяет резюмировать, что научные результаты, полученные автором, характеризуются внутренним единством и взаимосвязью. Проведенные исследования направлены на достижение основной цели – научное обоснование и разработку методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника. Сформулированные автором задачи для достижения поставленной цели определили закономерный ход и логику научных исследований автора.

### **Подтверждение достаточной полноты публикаций основных положений, результатов и выводов диссертации**

Результаты проведенных исследований опубликованы диссертантом в 17 научных статьях, в том числе в 6 статьях в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России. Характер и тематика опубликованных в открытой печати научных работ соответствуют профилю диссертации и достаточно полно отражают ее содержание.

### **Связь задач исследования с проблемным планом фармацевтических наук**

Выполненная диссертационная работа Ворожцовой Е.С. соответствует отрасли наук: фармацевтические науки, паспорту специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела (пп.2,7,8 области исследований).

Работа выполнена в соответствии с планом научных исследований ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, номер государственной регистрации – 01.9.50 007424.

### **Оценка структуры и содержания диссертации**

Диссертационная работа Ворожцовой Е.С. построена по традиционному типу в соответствии с общепринятым стандартом и состоит из введения, 4 глав (обзор литературы, описание методологии, объектов и методов исследования, две главы с результатами собственных исследований), заключения, списка литературы и приложений.

Библиографический указатель включает 191 источник литературы, из которых 67 на иностранном языке.

*Во введении* автором обоснована актуальность темы исследования, отражена степень изученности темы, четко определены цель и задачи исследования, новизна и практическое значение изучения данной проблемы.

*В первой главе «Теоретические основы и современные исследования формирования конфликтологической компетентности специалистов»* автор проанализировал и обобщил данные отечественной и зарубежной литературы по современному состоянию, особенностям и последствиям конфликтов в фармацевтической деятельности. Это позволило соискателю убедительно

обосновать необходимость проведения настоящего исследования. Автором проведено изучение нормативно-правового регулирования необходимости овладения конфликтологическими компетенциями фармацевтическими работниками, а также изучен опыт формирования конфликтологических навыков в рамках компетентного подхода у специалистов различных специальностей. В целом глава изложена грамотно, читается с интересом. Приведенные в конце главы выводы логичны и вытекают из ее содержания.

В главе *«Методология, объекты и методы исследования»* дана общая характеристика объектов, предмета и эмпирической базы исследования, подробно описаны методы сбора информации и обработки полученных данных. Используемые автором методы современны, корректны, информативны и соответствуют поставленным задачам исследования.

Третья глава *«Изучение конфликтов при оказании фармацевтических услуг в аптечных организациях»* посвящена комплексному анализу изучаемой проблемы. Автором проведено изучение причин конфликтов и факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечных организациях, уровень синдрома эмоционального выгорания фармацевтических работников, как последствия конфликтов на рабочем месте, что позволило автору говорить о значимости проблемы конфликтов в фармацевтической деятельности. Ворожцовой Е.С. проведен анализ сформированности конфликтологических компетенций фармацевтических работников, результатом которого явилось установление низкого уровня конфликтологических знаний и умений фармацевтических работников.

Выводы, приведенные автором, в конце третьей главы являются логичными.

В четвертой главе *«Методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников»* подробно раскрываются методические подходы к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, научно обоснована и реализована в виде методических рекомендаций трехуровневая модель формирования и развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников.

Сформулированные в диссертационной работе выводы основаны на данных собственных исследований автора и логически вытекают из полученных результатов исследования.

Рассмотрев диссертацию, можно отметить завершенность исследования и успешное решение поставленных задач на достаточно высоком научно-методическом уровне. Автореферат соответствует содержанию диссертации и раскрывает ее основные положения.

**Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации:**

Диссертационная работа Ворожцовой Е.С., выполнена на современном научном уровне, легко читается, хорошо иллюстрирована, оформлена в

соответствии с установленными требованиями. Прослеживается логика в изложении материала. Достоверность полученных результатов и выводов, а также внутреннее единство диссертации очевидны.

В целом положительно оценивая выполненное исследование, следует отметить некоторые замечания, пожелания и вопросы:

1. В диссертационной работе основное внимание уделено конфликтологической компетентности фармацевтического работника, автором предложено определение компетентности, компонентная и уровневая модели. Важность данной компетентности для качественного оказания фармацевтической помощи населению не вызывает сомнения. Поясните, почему в компонентную модель компетентности были включены именно четыре, выбранных Вами компонента?

2. Описанные Вами выборочные совокупности достаточны по объему для проведения предложенных Вами исследований. Стоит отметить комплексность изучения выбранной темы исследования и разнообразие применяемых методов. Для анализа результатов анкетирования и тестирования Вами был использован метод корреляционного анализа по Пирсону К. и t-критериальный анализ Стьюдента. Объясните, почему Вы использовали именно этот метод?

3. В работе встречаются единичные опечатки и повторы.

Указанные замечания не имеют принципиального значения и не снижают научной ценности проведенных исследований, достоверности результатов и достоинств работы. В целом, диссертация Ворожцовой Е.С. «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» может быть оценена положительно.

### **Заключение**

Диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций», является завершенной, самостоятельно выполненной научно-квалификационной работой, содержащей решение важной для фармации научной задачи совершенствования фармацевтической помощи населению на основе разработки подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников.

Совокупность полученных автором результатов, теоретические положения и выводы имеют большое научное и прикладное значение.

По актуальности темы, объему проведенных исследований, научной новизне, теоретической и практической значимости, опубликованию основных научных результатов в печати, внутреннему единству диссертация полностью отвечает требованиям пп. 9–14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.04.2016 N 335), предъявляемым к кандидатским

диссертациям, а ее автор – Ворожцова Екатерина Сергеевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Доктор фармацевтических наук по  
специальности 15.00.01 – Технология лекарств и  
организация фармацевтического дела,  
профессор, профессор кафедры  
управления и экономики фармации  
медицинского института Российского университета  
дружбы народов

 Косова Ирина Владимировна

117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д.6

Тел.: +7 (495) 433-27-94

Адрес электронной почты: kosovair@mail.ru

Дата

Подпись д.ф.н., профессора И.В. Косовой

«ЗАВЕРЯЮ»

Ученый секретарь Ученого Совета РУДН

 Савчин В.М.

«15» ноября 2019г.

