

## 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 ФГБОУ ВО «Пермская ГФА» Минздрава России на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела

Качество фармацевтической помощи, являющееся совокупностью фармацевтических услуг, оказываемых лицами с фармацевтическим образованием при лекарственном и информационно-консультационном сопровождении медицинской помощи пациентам, является одной из важнейших задач здравоохранения Российской Федерации. В процессе лекарственного обеспечения населения фармацевтическим работникам следует учитывать возможность возникновения, а также избегать и предотвращать различные конфликты с посетителями аптечных организаций, которые могут привести к нежелательным эмоциональным, физическим, моральным и финансовым последствиям, как со стороны пациентов, так и со стороны специалистов. Профстандартом «Провизор» и Правилами надлежащей аптечной практики регламентировано развитие у фармацевтических работников коммуникативных навыков и трудовых навыков предотвращения конфликтов. Следует отметить, что диссертантом глубоко и корректно представлена степень разработанности темы исследования, свидетельствующая, что до настоящего времени не было разработано модели формирования и развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Поэтому считаем тему диссертационной работы **Ворожцовой Е.С. актуальной и своевременной.**

**Целью диссертационного исследования** явилось научное обоснование и разработка методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Для реализации поставленной цели были определены и решены семь взаимосвязанных научных задач.

Аргументированный выбор методологии, объектов, предмета и методов исследования при строгом соблюдении последовательности решения задач позволили выполнить диссертационное исследование на высоком научном уровне и подготовить развернутое заключение, свидетельствующее, что поставленная цель исследования достигнута.

Диссертационное исследование Ворожцовой Е.С. соответствует паспорту специальности 14.04.03 – Организация фармацевтического дела.

**Научная новизна** исследования заключается в разработке методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников; формулировке определения понятия «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника» и разработке ее модели, обосновании конфликтологических компетенций и разработке трехуровневой модели

их непрерывного формирования и развития. Важно подчеркнуть, что авторам обоснованы организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций фармацевтических работников в аптечной организации и структурные компоненты программ адаптации. Впервые на основе критического анализа результатов анкетирования фармацевтических работников о причинах конфликтов при оказании фармацевтических услуг, выявлены наиболее частые ситуации, что позволило разработать организационно-методическое решение «Предотвращение конфликтов в аптечной организации» в процессе отпуска товаров аптечного ассортимента». Автором разработана технология формирования алгоритмов поведения фармацевтических работников при взаимодействии с пациентами при пяти наиболее частых причинах недовольства. Кроме того, сформирован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных фармацевтических товаров.

**Научно-практическая значимость** диссертационной работы заключается в подготовке двух учебно-методических пособий, двух учебных программ и трех методических рекомендаций, которые имеют широкий уровень внедрения в практику аптечных организаций и учебный процесс.

Диссертационное исследование соответствует установленным критериям. Результаты исследования были апробированы на всероссийских и межрегиональных научно-практических конференциях в 2014-2019 гг. Основные результаты опубликованы в 17 печатных работах, в том числе 6 статей – в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации для публикации основных научных результатов диссертаций.

Положения, выносимые на защиту обоснованы и соответствуют результатам выполненного диссертационного исследования.

Автореферат имеет традиционную структуру, соответствует современным требованиям оформления. Текст автореферата изложен логично, информативно, иллюстрирован 5 рисунками. В тексте имеются незначительные стилистические погрешности, принципиальных замечаний к содержанию и оформлению автореферата нет.

Анализ автореферата показал, что в диссертационной работе Ворожцовой Екатерины Сергеевны на тему: «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» решена важная научная проблема по научному обоснованию и разработке методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, что имеет важное значение для повышения качества фармацевтической помощи пациентам.

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 сентября 2013 г. № 842 (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.04.2016 № 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.

Согласна на сбор, обработку, хранение и размещение в сети «Интернет» моих персональных данных, необходимых для работы диссертационного совета Д 208.068.02 при ФГБОУ ВО «Пермская ГФА» Минздрава России.

Доктор фармацевтических наук (14.04.03 – Организация фармацевтического дела), доцент, профессор кафедры организации и экономики фармации (ОЭФ) Пятигорского медико-фармацевтического института – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Кабакова Таисия Ивановна**

15 ноября 2019 г.

Почтовый адрес: 357532, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. Калинина, д. 11  
Тел.: 8 (905) 446-07-62  
e-mail: kabtais@mail.ru

Подпись доктора фармацевтических наук, доцента, профессора кафедры ОЭФ ПМФИ-филиала ФГБОУ ВО «ВолГМУ» Минздрава России, Кабаковой Таисии Ивановны заверяю:  
Начальник отдела кадров



И.Б. Злобина