

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Ворожцовой Екатерины Сергеевны на тему «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 в диссертационный Совет Д. 208.068.02 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Приоритетной задачей государственной политики РФ является повышение доступности и качества фармацевтической помощи населению. Роль фармацевтического работника в достижении этой задачи остается главенствующей, так как именно от уровня квалификации персонала аптеки зависит сохранение здоровья граждан. Все это обуславливает необходимость формирования и поддержания у работников аптечных организаций профессиональных компетентностей, в том числе конфликтологической, как неотъемлемой составляющей профессиональной квалификации.

Значимость навыков управления конфликтами фармацевтическими работниками подтверждается профессиональными стандартами в области фармации и Правилами надлежащей аптечной практики. Более того, сформированные навыки управления конфликтами влияют на качество предоставляемой населению фармацевтической помощи, а также способствуют профилактике хронического стресса на рабочем месте и развития синдрома эмоционального выгорания у фармацевтических работников.

Проблеме формирования конфликтологической компетентности специалистов, работающих с людьми, уделено большое внимание. Профессиональная деятельность фармацевтического работника аптечной организации также неразрывно связана с коммуникацией с пациентами, однако вопрос формирования и развития конфликтологической компетентности не был рассмотрен ранее и изучен так подробно, что подчеркивает актуальность данного исследования.

Диссертантом предложены методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций. Методически обосновано формирование конфликтологических компетенций у студентов и развитие конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Автором предложено определение и модели (компонентная и уровневая) конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Разработана трехуровневая модель формирования и непрерывного развития конфликтологической компетентности.

Ворожцовой Е.С. разработаны организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций фармацевтических работников в аптечной организации, включающие структурирование мероприятий для совершенствования конфликтологических

компетенций фармацевтических работников; 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.

Предложено организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров, сосредоточенное на управлении ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного лекарственного препарата. Автором разработаны алгоритмы поведения фармацевтических работников в типовых ситуациях возврата (обмена), дополненные фразами-клетками и ссылками на нормативные правовые акты.

Диссертантом обоснован процесс формирования и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников, доказаны положения, вносящие вклад в расширение представлений о конфликтах в фармацевтической деятельности, синдроме эмоционального выгорания, конфликтологической компетентности и подходах к ее формированию и развитию у фармацевтических работников аптечной организации; сформулировано определение конфликтологической компетентности фармацевтических работников; изучены и систематизированы основные причины конфликтов в аптечных организациях, факторы, влияющие на частоту конфликтов.

На основании проведенного исследования автором разработаны два учебно-методических пособия: «Конфликт-менеджмент», «Управление конфликтами в аптечной организации (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара)»; рабочая программа дисциплины по выбору «Конфликт-менеджмент»; дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования «Конфликт-менеджмент аптечных организаций»; методические рекомендации: «Подбор персонала для работы с пациентами (конфликтологический подход)», «Разработка в аптечной организации программы адаптации вновь принятых сотрудников», «Поддержание конфликтологической компетентности фармацевтического работника», «Оценка конфликтологических компетенций и аттестация фармацевтических работников». Все вышеперечисленные разработки внедрены в деятельность аптечных организаций и учебный процесс образовательных организаций.

По теме исследования опубликовано 17 статей, в том числе 6 статей в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертаций.

Структура автореферата отвечает установленным требованиям. Приведенные в нем выводы отражают объем проведенных исследований и



подтверждают достижение поставленной цели, замечаний к написанию автореферата нет.

**Заключение.** На основании знакомства с авторефератом, считаю, что диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны на тему: «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» является законченной научно-квалификационной работой по актуальной проблеме совершенствования качества фармацевтической помощи населению за счет разработки методических подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника аптечной организации.

По актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, обоснованности научных положений и выводов диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны соответствует требованиям п.п. 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.

Заведующий кафедрой  
фармацевтических дисциплин федерального  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Тюменский  
государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской  
Федерации, доктор фармацевтических наук по  
специальности 15.00.01 – технология лекарств  
и организация фармацевтического дела,  
профессор

Кныш Ольга Ивановна

Подпись доктора фармацевтических наук Кныш О.И. заверяю:

Начальник управления персоналом

Л. А. Холмогорова

19.11.2019

**Адрес:**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
625023, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Одесская, д.54

Телефон: +7(3452) 20-21-97

Электронная почта [tgmu@tyumsmu.ru](mailto:tgmu@tyumsmu.ru)

Сайт <http://www.tyumsmu.ru>