



федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Самарский государственный
медицинский университет»
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СамГМУ
Минздрава России)**

ул. Чапаевская, 89, г. Самара, 443099
тел.: (846) 332-16-34, факс: (846) 333-29-76
e-mail: info@samsmu.ru
ОГРН 1026301426348
ИНН 6317002858

№ _____
На № _____ от _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной работе
федерального государственного
бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Самарский государственный
медицинский университет»
Министерства здравоохранения
Российской Федерации,
доктор медицинских наук, профессор

И.Л. Давыдкин
«23» сентября 2019 г.



ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации о научно-практической ценности диссертационной работы 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

Диссертационная работа посвящена решению актуальной проблемы совершенствования фармацевтической помощи населению на основе разработки подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Специфика оказания фармацевтической помощи и роль фармацевтического работника в сохранении здоровья граждан влечет за собой необходимость формирования и поддержания у фармацевтических специалистов достаточного уровня профессиональной квалификации, в том числе конфликтологической компетентности.

Проблемы профессиональной подготовки фармацевтических работников не раз становились объектом исследования, однако вопросам формирования конфликтологических компетенций фармацевтических работников не было уделено должного внимания.

Соответствие содержания диссертации заявленной специальности и отрасли науки

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с основными направлениями исследований фармацевтических наук и планом научно-исследовательских работ ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, номер государственной регистрации 01.9.50 007424. Тема и содержание диссертационной работы соответствуют пунктам 2,7,8 паспорта специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Научная новизна исследования, полученных результатов и выводов

Научная новизна диссертационной работы связана с разработкой методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников.

Результаты изучения состояния конфликтологических знаний и умений у фармацевтических работников и обучающихся легли в основу методического обоснования формирования конфликтологических компетенций студентов и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Автором впервые сформулировано понятие «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника», разработаны компонентная и уровневая модели конфликтологической компетентности. На основе концепций непрерывного образования Е.С. Ворожцовой предложена трехуровневая модель формирования и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтического работника.

Для поддержания и совершенствования конфликтологической компетентности фармацевтических работников в процессе трудовой деятельности автором разработан комплекс мероприятий для аптечных организаций, включающий подробное описание работы с персоналом аптечных организаций на каждом этапе (подбор персонала, его адаптация и развитие).

Комплексный анализ конфликтов в фармацевтической деятельности позволил автору установить наиболее распространенные причины конфликтов и разработать организационно-методическое решение по предотвращению конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров (на примере ситуации возврата/обмена ранее приобретенных лекарственных препаратов в аптечной организации как одной из распространенных причин конфликтов). Автором впервые предложено подробное нормативно-правовое обоснование ситуации возврата товаров в аптечной организации, алгоритмы поведения фармацевтического работника при взаимодействии с пациентами в ситуации возврата/обмена ранее приобретенных товаров, дополненные фразами-клише и ссылками на нормативные правовые акты.

Достоверность полученных результатов, выводов и практических рекомендаций

Достоверность представленных автором результатов не вызывает сомнения, так как подтверждена обширным массивом экспериментальных данных, характеризующих объекты исследования, обоснованным выбором методов исследования и обработки данных, корректным анализом полученных данных.

Обоснованность и достоверность полученных результатов исследования и сформулированных выводов диссертационной работы подтверждается использованием достаточных по объему репрезентативных выборочных совокупностей, корректных методов исследования и современных методов статистического анализа данных.

Выводы, общие заключения и положения, выдвигаемые на защиту Е.С. Ворожцовой, согласуются с поставленными задачами, логично вытекают из результатов исследования и научно обоснованы.

Результаты исследования были апробированы на всероссийских конференциях. По теме диссертации опубликовано 17 работ, в том числе 6 – в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертаций.

Оценка содержания диссертации, ее завершенность в целом, выводов заключений

Диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» по своей структуре и объему соответствует общим требованиям, изложена на 339 страницах текста компьютерного набора (включая 28 приложений на 143 страницах), хорошо проиллюстрирована (47 рисунков и 27 таблиц).

Библиографический список включает 191 источник, в том числе 67 на иностранном языке.

Работа является законченной, содержание соответствует сформулированным цели и задачам исследования. Работа выполнена автором самостоятельно на достаточно высоком научном уровне, написана грамотным литературным языком.

Во *введении* автором раскрыта актуальность выбранной темы, обоснование целесообразности выполнения работы, ее практическая и теоретическая значимость.

Первая глава диссертационной работы Е.С. Ворожцовой посвящена анализу литературных источников и нормативных правовых актов по теме исследования. Автором обработан обширный теоретический материал по основным направлениям исследования, проведена систематизация основных последствий конфликтов в фармацевтической практике, выявлена несогласованность требо-

ваний, предъявляемых профессиональными стандартами к фармацевтическим специалистам и требований к формируемым компетенциям выпускников высших и средних образовательных учреждений фармацевтического профиля. Все это позволило автору подробно обосновать актуальность выбранной темы исследования. Глава изложена на 45 страницах.

Во *второй главе* представлен дизайн исследования, описаны использованные автором материалы и методы исследования. Приведены корректные формулы расчета репрезентативной выборки для проведения исследования с подробным их описанием, объекты и предмет исследования, эмпирическая база. Автор подробно описывает основные методы сбора и обработки данных.

В *третьей главе* представлены результаты ситуационного анализа причин конфликтов и факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечных организациях. Автором подробно изучено одно из последствий конфликтов для фармацевтического работника – синдром эмоционального выгорания фармацевтических работников, его уровень и влияющие факторы. Результаты анализа подтвердили значимость компетенций фармацевтических работников в области управления конфликтами. Проведенный автором анализ сформированности конфликтологических компетенций фармацевтических работников установил низкий уровень конфликтологических знаний и умений фармацевтических работников, что делает работу Ворожцовой Е.С. актуальной и своевременной.

Положения *четвертой главы* логически вытекают из результатов анализа, отраженного автором в первой и третьей главах диссертационного исследования. Автором предложены методические подходы к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников, которые охватывают профессиональную подготовку фармацевтических работников в образовательных организациях, совершенствование компетенций в процессе трудовой деятельности в рамках внутрифирменного обучения в аптечной организации и непрерывное профессиональное развитие фармацевтического специалиста.

Выводы, сформулированные автором, логически вытекают из полученных результатов исследования и соответствуют поставленным задачам исследования.

Значимость полученных результатов для науки и практики

Результаты проведенных исследований позволили диссертанту сформировать методологическую основу для формирования конфликтологических компетенций в процессе получения фармацевтического образования, а также их развития у фармацевтических работников аптечных организаций, исходя из концепции непрерывного образования и Правил надлежащей аптечной практики. Разработанные автором методологические положения положены в основу образовательных программ (рабочая программы дисциплины по выбору, до-

полнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования), двух учебно-методических пособий и четырех методических рекомендаций по поддержанию и совершенствованию конфликтологических компетенций фармацевтических работников в аптечных организациях. Все вышеописанные разработки внедрены в учебный процесс девяти образовательных организаций и в практику 183 аптечных организаций.

Использование учебно-методических материалов образовательными и аптечными организациями позволяют формировать и совершенствовать конфликтологическую компетентность фармацевтических работников, уменьшая число конфликтов в аптечных организациях и нивелируя их негативные последствия, тем самым совершенствуя качество предоставляемой фармацевтической помощи населению.

Рекомендации по использованию результатов и выводов

Полученные автором результаты исследования и практические выводы рекомендуются для дальнейшего широкого внедрения в работу аптечных организаций и учебный процесс образовательных организаций.

Личный вклад автора в проведенное исследование

Автор является непосредственным исполнителем всех этапов исследования от постановки и обоснования цели до получения и апробации теоретических и практических результатов и подготовки публикаций, автореферата и диссертации.

Предложения, замечания и вопросы, возникшие при оценке работы и обсуждении отзыва

Положительно оценивая результаты диссертационной работы в целом, следует задать некоторые вопросы и сделать замечания по содержанию и оформлению работы:

1. Исходя из тематики и содержания разработанных образовательных программ, учебно-методических пособий и практических рекомендаций для аптечных организаций, Вами предложено комплексное решение проблемы формирования и развития конфликтологических компетенций на всех этапах профессионального становления фармацевтических работников (начиная с подготовки специалистов на этапе получения фармацевтического образования, их работы в аптечных организациях, а также путем самообучения по разработанным и внедренным в практику материалам). При этом большое внимание уделено вопросам работы с персоналом. Поясните, использовали ли Вы метод картогра-

фии конфликта при разработке рекомендаций по управлению конфликтами в аптечных организациях?

2. В диссертационном исследовании правомерно большое внимание уделено изучению уровня синдрома эмоционального выгорания у фармацевтических работников, занимающихся отпуском фармацевтических товаров населению. Как Вы считаете, каковы причины достаточно высокого уровня синдрома у этих специалистов? По Вашему мнению, у специалистов аптечных организаций, которые занимаются другими видами фармацевтических работ, существует риск синдрома эмоционального выгорания?

3. В работе имеются отдельные опечатки, стилистические неточности.

Вместе с тем, следует отметить, что сделанные замечания не снижают научную и практическую значимость проведенных исследований и не влияют на общую положительную оценку рассматриваемой диссертационной работы.

Заключение

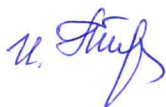
Диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций», представленная на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела, является самостоятельным, законченным, научно-квалификационным исследованием, содержащим решение актуальной задачи совершенствования фармацевтической помощи населению путем формирования и развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников, имеющей важное значение для фармации. Работа имеет высокую теоретическую и практическую ценность.

По актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, достоверности полученных результатов и обоснованности выводов диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны 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 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.

Отзыв на диссертационную работу 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, обсуж-

ден на заседании кафедры управления и экономики фармации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (протокол № 5 от 21 октября 2019 г.).

Заведующий кафедрой управления и экономики фармации
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Самарский государственный
медицинский университет» Министерства здравоохранения
Российской Федерации, доктор фармацевтических наук
(специальность 14.04.03 – организация фармацевтического дела),
доцент



Петрухина Ирина Константиновна

«23» октября 2019 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
443099, Самарская область, г. Самара, ул. Чапаевская, д. 89
Телефон: (846) 332-16-34
Email: info@samsmu.ru
Сайт: www.samsmu.ru

