

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора фармацевтических наук, профессора Глембоцкой Галины Тихоновны на диссертационную работу Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации», представленную к защите на соискание учёной степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела в Диссертационный совет Д 208.068.02 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Актуальность темы исследования В условиях активизации рыночной экономики и повышения социальной ответственности фармацевтического бизнеса резко возрастают требования к персоналу аптечных организаций. Как показывают результаты проведенных российскими учеными исследований по организации фармацевтического дела, способность аптечных организаций обеспечить своевременную квалифицированную и безотказную фармацевтическую помощь гражданам страны при сохранении своей конкурентоспособности непосредственно зависит от совокупности факторов, в том числе связанных с компетентностью и мотивационным потенциалом работающих в них специалистов. Актуальность представляют вопросы кадрового менеджмента в области оценки степени компетентности, мотивации и профессиональной ответственности специалистов, а также анализа влияния лояльности фармацевтических кадров на социальную и экономическую эффективность деятельности аптечной организации.

В тоже время эти вопросы недостаточно разработаны, и со стороны руководителей аптечных организаций имеется востребованность в методических рекомендациях с четко отработанными алгоритмами оперативной диагностики социальных процессов, оценки наиболее существенных характеристик фармацевтических специалистов и реализации эффективных технологий управления лояльностью работающих.

Таким образом, актуальность темы диссертационной работы Шаленковой Е.В. обусловлена своевременностью решения назревших вопросов в аптечной практике и их важностью для обеспечения экономической эффективности и конкурентоспособности аптечной организации, с одной стороны, и имеющимися возможностями их решения на основе принципов социальной технологии управления, с другой.

С позиции актуальности и научно-практической значимости темы исследования диссертантом была сформулирована цель и определены шесть целевых задач, раскрывающих логику диссертационной работы.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций. По результатам информационного поиска автором было установлено, что современная теория социального управления дает все основания для дальнейшего ее развития в области разработки методических подходов к совершенствованию технологий управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации.

Диссертационная работа состоит из введения, пяти глав, выводов, заключения, списка литературы и приложений. Диссертация изложена на 231 странице текста компьютерного набора, содержит 34 таблицы, 40 рисунков. Библиографический список включает 235 источников литературы, в том числе 44 на иностранном языке.

В первой главе «**Теоретические основы управления лояльностью фармацевтических кадров с использованием социальной технологии**» автором изложены результаты изучения общих принципов концепции лояльности, гипотетически сформулированы обязательные черты социальных технологий управления фармацевтическими кадрами, для доказательства которых сформирован понятийный аппарат, определены и структурированы по трем группам специфические характеристики фармацевтических кадров, а также выделены основные особенности социальной среды аптечной организации. Завершается глава констатацией, что научные литературные данные отражают лишь общие закономерности формирования лояльности работающих, не учитывая специфику деятельности фармацевтических специалистов тем самым подтверждая актуальность темы и делая переход ко второй главе с обоснованием методологии собственного исследования.

Во второй главе «**Программа и методы исследования**» представленная методология содержит следующие элементы: четко выстроенную четырехэтапную Программу научного исследования, достаточно аргументированное обоснование репрезентативности выборки и характеристики респондентов, довольно полное описание разработанных алгоритмов и схем восьми адаптированных к предмету исследования авторских методик оценки и анализа основных качественных и количественных показателей. На основе сформированной методологии с применением современных научных методов были проведены экспериментальные исследования, результаты которых представлены в последующих главах.

В третьей главе «**Результаты исследования качественных характеристик и рабочей среды фармацевтических кадров**», согласно разработанной Программе и оценочной системе исследования, на большом экспериментальном материале по разработанным алгоритмам были успешно реализованы методики по оценке основных

характеристик фармацевтических кадров: степень компетентности, мотивации и профессиональной ответственности; уровень лояльности. В результате проведенного анализа сформирован перечень влияющих на лояльность факторов, установлены зависимости и выявлены наиболее характерные тенденции. Также были проанализированы следующие зависимости: влияние мотивационного профиля фармацевтических кадров на их лояльность; влияние кадровых процессов на интеграцию социальной технологии управления лояльностью в менеджмент аптечной организации. На основе проведенного анкетирования и с использованием методов статистики дана оценка рисков фармацевтической деятельности, связанных с уровнем профессиональной ответственности фармацевтических кадров и проведена оценка влияния лояльности фармацевтических кадров на экономическую эффективность аптечной организации.

Установлено, что между лояльностью фармацевтических кадров и экономической эффективностью аптечной организации существует взаимосвязь, лингвистически оцениваемая как «умеренная», что в определенной степени подтверждает выдвинутую диссертантом в начале собственного исследования гипотезу.

Изложение материалов собственных исследований по анализу и оценке различных показателей и качественных характеристик с описанием достоверности полученных данных в данной главе проиллюстрировано соответствующими алгоритмами и графиками.

В четвертой главе «Обоснование и разработка методических подходов к управлению лояльностью фармацевтических кадров на основе социальной технологии» излагается разработка методических подходов к совершенствованию кадрового менеджмента аптечной организации, основанных на результатах проведенной по различным параметрам оценки влияния различных факторов, формирующих и изменяющих уровень лояльности фармацевтических кадров. Данная глава широко иллюстрирована таблицами, концептуальными моделями, блок-схемами, что существенно облегчает восприятие насыщенного статистическими данными текста. На Рис.22, стр. 95 автором убедительно отражена преемственность проведенных, согласно разработанной Программе, этапов исследования, результаты которых использованы при построении концептуальной модели социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров. Представленный в данной главе комплекс концептуальных моделей следует рассматривать в качестве базиса для формирования основных компонент концепции совершенствования кадрового менеджмента аптечной организации, способствующего повышению экономической эффективности ее деятельности. Методические подходы к совершенствованию кадрового менеджмента визуализированы в виде концептуальной модели на Рис. 35, стр. 122 и положены в основу обоснования и

разработки практических рекомендаций по использованию социальной технологии управления лояльностью. Тем самым осуществлена интеграция социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в кадровый менеджмент аптечной организации.

В пятой главе « Оценка эффективности совершенствования кадрового менеджмента аптечной организации» диссертант связывает полученные во всех предыдущих главах результаты в единую систему оценки эффективности предложенных методических подходов. При этом, Шаленкова Е.В взяла за основу общепринятый способ оценки эффективности управленческого процесса по трем его характеристикам: результативность (степень достижения запланированных результатов), эффективность (соотношение между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами) и адаптивность (способность к достижению результативности и эффективности в условиях изменяющейся внешней среды). Предложенные ею методические подходы к совершенствованию кадрового менеджмента апробированы в реальных условиях аптечной практики. Оценка финансовой эффективности модели социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров проводилась после ее внедрения в 45 аптечных организациях в течение 12 месяцев по модифицированной авторской методике и подтвердила ее экономическую целесообразность.

Диссертационная работа характеризуется многоплановостью проведенных исследований состояния кадрового менеджмента в аптечных организациях и перспективах его оптимизации. В тексте диссертации и приложениях содержится довольно большой объем статистического и информативного материала, который диссертант сумел осмыслить, структурировать, проанализировать и выявить закономерности.

Научная новизна исследования Научная новизна исследования состоит в том, что впервые разработаны и апробированы методические подходы к управлению лояльностью кадров в аптечных организациях, направленному на повышение их экономической эффективности. Выявлены основные факторы, влияющие на лояльность фармацевтических кадров, установлены взаимосвязи и степень ее влияния на основные экономические показатели. Составлена иерархическая структура интегрального показателя, объединяющего критические и значимые риски фармацевтической деятельности, связанные с недостаточной ответственностью фармацевтических кадров, визуализирована матрица ответственности,

Разработана концептуальная модель социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров, обладающая универсальностью ее внедрения путем интеграции в кадровый менеджмент аптечной организации любой организационной

структуры. В целях оптимизации кадрового менеджмента построена стратегическая карта структуризации процесса социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров, а также разработана технологическая карта и система оценочных показателей.

Теоретическая и практическая значимость результатов исследования
Результаты исследования расширяют и углубляют научное и учебное фармацевтическое знание в области кадрового менеджмента аптечной организации, подтверждая эффективность применения социальной технологии управления.

Практическая значимость исследования неоспорима. Диссертационное исследование защищено достаточно большим числом внедрений на региональном и учрежденческом уровне в практическую деятельность аптечных организаций, в деятельность органов управления здравоохранением, фармацевтическую и медицинскую практику, а также в учебный процесс, что подтверждено соответствующими актами внедрения.

Научные положения диссертации соответствуют паспорту специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела: п. 1. Исследование особенностей маркетинга и менеджмента при осуществлении фармацевтической деятельности; п. 7. Исследование проблем профессиональной подготовки и рационального использования фармацевтических кадров.

По результатам научных исследований опубликовано 27 работ, в том числе 8 – в изданиях, включенных ВАК Минобрнауки РФ в «Перечень периодических научных изданий, рекомендуемых для публикации научных работ, отражающих основное научное содержание кандидатских диссертаций».

Автореферат в полной мере отражает основное содержание диссертационной работы и раскрывает ее основные положения. Основные положения, материалы и фрагменты диссертационного исследования были доложены на различных научно-практических конференциях межрегионального и регионального уровней.

Освещение основного содержания диссертации в автореферате и публикациях, а также широкое обсуждение научным и практическим фармацевтическим сообществом свидетельствуют о достаточной степени ее апробации.

Достоверность полученных результатов и выводов обеспечена достаточным объемом исходной информации и критическим анализом научных работ по исследуемой тематике, корректностью сбора информации, использованием репрезентативных данных, точностью проведенных расчетов и возможностью воспроизведения результатов, а также широким использованием адекватных решаемым задачам современных формально-

логических, общенаучных и специфических научных методов исследования. В качестве объектов исследования был персонал 45 аптечных организаций Нижнего Новгорода и Нижегородской области – всего 324 сотрудника. Эмпирическую базу исследования составили 5394 анкеты и 60 объявлений о предложении работы с порталов HeadHunter и SuperJob. Научные разработки автора базируются на статистически достоверном материале с использованием средств математической обработки данных и современных информационных технологий.

Следует особо отметить достаточно широкий спектр используемых диссертантом математических, экономико- статистических и социологических методов, что дало ему возможность грамотно выполнить основные процедуры научного исследования, в том числе расчетно-аналитическую, статистическую и моделирование, в комплексе обеспечивших необходимую степень обоснованности и достоверности положений, выдвигаемых на защиту. Автор получил убедительно доказанные и полезные для фармацевтической науки и практики результаты. В выводах по каждой главе изложены выявленные закономерности. В общих выводах диссертации представлены результаты проведенных исследований по каждой целевой задаче и отражен научный вклад, что подтверждает достижение поставленной цели.

Диссертационное исследование Шаленковой Екатерины Владимировны выполнено на достаточно высоком научном уровне и заслуживает в целом положительной оценки. Вместе с тем, считаем необходимым сделать следующие замечания и рекомендации:

1. На наш взгляд, является неверным называть «методами» изложенные во второй главе разработанные алгоритмы и описания схем оценки качественных характеристик и рабочей среды фармацевтических кадров, по своей сути, они представляют собой адаптированные к предмету исследования авторские методики, реализация которых осуществлялась с использованием различных методов научного исследования.

2. В представленной «Модели процесса социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров» на Рис. 26, стр. 101 следовало «обратную связь» указать пунктирной стрелкой в соответствии с общепринятыми в методологии системного анализа обозначениями.

3. При формулировке ряда разделов автореферата и диссертации (Научная новизна, Общие выводы и др.) допущена излишняя детализация, что перегружает текст.

4. По тексту диссертации и автореферата имеют место стилистические погрешности, встречаются опечатки.

Отмеченные недостатки не носят принципиального характера и не снижают научной и практической значимости выполненного исследования.

Заключение

Диссертационная работа Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации» является завершенной научно-квалификационной работой, в которой решена научно-практическая задача по оптимизации технологий кадрового менеджмента аптечных организаций, имеющая важное значение для фармацевтической науки и практики. По актуальности, научной новизне, уровню и объему исследований, теоретической и практической значимости, достоверности и степени обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций данная работа соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г., № 842 (в редакции Постановления Правительства РФ от 21.04.2016г., № 335), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Шаленкова Екатерина Владимировна, заслуживает присуждения искомой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Официальный оппонент:

доктор фармацевтических наук (15.00.01 – технология лекарств и организация фармацевтического дела), профессор, профессор кафедры организации и экономики фармации Института фармации ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет),
e-mail: glembotskaya@rambler.ru
105043, Москва, ул.4 Парковая 31/8, тел.: 8(499)367-11-63

04.03.19

Подпись профессора Г.Т.Глембоцкой удостоверяю:



Глембоцкая Галина Тихоновна

