

ОТЗЫВ

официального оппонента доцента кафедры управления и экономики фармации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, кандидата фармацевтических наук (15.00.01 – технология лекарств и организация фармацевтического дела) Киршиной Ирины Анатольевны по диссертации Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации», представленной на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела

1. Актуальность темы диссертационной работы.

В условиях выполнения социальных задач и жесткой конкуренции на фармацевтическом рынке – стабильность, перспективы развития и коммерческий успех аптечной организации зависят от эффективности и своевременности управленческих решений руководителя и рационального использования ресурсов организации. Успех бизнеса, в первую очередь, определяют люди, которые в нем работают. На современном этапе, когда фармацевтический рынок, включая его розничный сегмент, почти сложился, оплата труда и круг обязанностей работников в различных сетях практически сопоставимы, формирование лояльности специалистов к организации, в которой они трудятся, является достаточно сложной задачей для любого работодателя. Сегодня владельцы аптечных организаций как никогда сфокусированы на развитии потенциала, который уже есть внутри организации в лице собственных сотрудников, а также на привлечении кадров извне; еще сложнее удержать грамотных специалистов. Сильных кандидатов недостаточно, и, наряду с достойной оплатой труда, потенциальным сотрудникам необходимы здоровый психологический климат в команде, честная и открытая рабочая среда, видимые перспективы, уважаемый руководитель, ощущение собственной значимости и возможность самостоятельного принятия решений. Очень важно, чтобы люди разделяли принципы и стандарты работы своей организации. Тогда они будут работать в комфортной для себя атмосфере. Тогда они будут лояльны.

В условиях высокой трудовой мобильности фармацевтических специалистов, связанной с поиском наилучшей заработной платы и «компании своей мечты», фармацевтические организации остро

конкурируют за грамотных работников. Оправдать ожидания фармацевтического специалиста, и при этом извлечь максимально возможный экономический результат от реализации его профессиональных компетенций актуальная задача кадрового фармацевтического менеджмента. В этой связи диссертационная работа Шаленковой Екатерины Владимировны, посвященная разработке методических подходов к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации является значимым, современным и своевременным исследованием.

2. Научная новизна диссертационного исследования и полученных результатов, их достоверность

Шаленковой Е.В. впервые разработаны методические подходы к управлению лояльностью фармацевтического персонала, предусматривающие: интеграцию управления лояльностью в кадровый менеджмент аптечной сети, повышение компетентности работников, применение линейными руководителями демократического стиля управления, признание заслуг, подбор и адаптация персонала с учетом критических деловых качеств фармацевтических специалистов, повышение качества социально-психологического климата в командах аптек, управление карьерой молодых провизоров и фармацевтов. Данные методические подходы внедрены автором и статистически достоверно позволяют повышать лояльность фармацевтического персонала, сокращать разрыв в лояльности различных возрастных групп персонала, и, в конечном итоге, повышать экономическую эффективность аптечной организации.

Впервые обоснована и разработана социальная технология управления лояльностью фармацевтического персонала, определены условия ее эффективной работы с учетом специфики фармацевтической деятельности. Автором обоснована предлагаемая актуализация понятия «социальная технология управления лояльностью фармацевтических кадров».

Автором впервые установлены важнейшие детерминанты лояльности фармацевтического персонала: демократический стиль управления заведующего аптекой, степень удовлетворения потребности в признании, качество социально-психологического климата коллектива. Установлено отсутствие влияния на лояльность фармацевтических кадров объема реализации лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента.

Впервые установлена прямая умеренная связь лояльности персонала и рентабельности аптеки как основного показателя экономической эффективности фармацевтической организации.

Для координации деятельности по управлению лояльностью автором разработаны стратегическая карта, организационная структура процесса управления лояльностью и матрица ответственности, а также организационно-функциональная схема интеграции процесса управления лояльностью в менеджмент аптечной сети.

Для оценки результатов работы социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров обоснована и разработана система показателей. Эта система включает: прибыль от внедрения; трудозатраты управленческого персонала; динамика уровня лояльности фармацевтического персонала после внедрения процесса управления лояльностью; разрыв в лояльности персонала различных возрастных групп; уровень потребности в признании; динамика уровня выраженности демократического стиля руководителей; динамика уровня социально-психологического климата в коллективах.

Особого внимания заслуживает то, что выделено три элемента признания заслуг как обратной связи от руководителя аптечной организации; предложен алгоритм развития профессиональной ответственности у фармацевтического персонала; определены критические деловые качества специалистов.

Установлена положительная динамика ответственности фармацевтических кадров после применения подходов, позволяющих развивать профессиональную ответственность, путем оценки профессиональной ответственности фармацевтических кадров и анализа ее динамики в зависимости от управленческих воздействий,

Впервые на основе проведенного автором анализа практической фармацевтической деятельности выделены наибольшие риски процессов приемки, хранения, реализации и заказа: критические, значимые и высокие риски. Установлено, что компетентность и ответственность в максимальной степени влияют на появление рисков. Предложен интегральный показатель, позволяющий оценить текущие критические и значимые риски, связанные с недостаточным уровнем профессиональной ответственности персонала в конкретной аптечной организации. Взаимодействие структурных элементов интегрального показателя способствует формированию обобщенной интерпретации соответствия основных процессов фармацевтической деятельности установленным для них требованиям.

3. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Диссертационная работа Шаленковой Е.В. выполнена на высоком научном уровне с использованием современных методов проведения исследований, подтверждена большим объемом анализируемых показателей. Достоверность полученных результатов определяется применением научных методов исследования, использованием системного, аналитического и статистического подходов в работе с информацией, обширным перечнем достоверных информационных источников, достаточным объемом используемых первичных данных об изучаемых объектах, использованием современных методов обработки информации. Результаты согласуются с данными, представленными в независимых источниках литературы по близким темам.

Результаты исследований отвечают поставленным задачам. Достоверность выводов подтверждена достаточным объемом представленного материала и аргументированным анализом полученных результатов.

Основные результаты диссертационного исследования доложены и обсуждены на международных, российских и межрегиональных научно-практических конференциях и опубликованы в 27 работах, в числе которых 8 в изданиях, включенных ВАК Минобрнауки РФ в «Перечень периодических научных изданий, рекомендуемых для публикации научных работ, отражающих основное научное содержание кандидатских диссертаций».

4. Значимость результатов диссертации для науки и практики, пути их использования

Выполненная диссертантом работа имеет весомое значение для практической деятельности аптек, поскольку результаты диссертационной работы, в частности, разработанная автором социальная технология управления лояльностью ФК позволяет повысить экономическую эффективность деятельности аптечной организации. Внедрение подходов, позволяющих развивать социально-приобретенные элементы профессиональной ответственности и алгоритма развития профессиональной ответственности специалистов, способствуют снижению рисков фармацевтической деятельности, связанных с уровнем ответственности фармацевтических кадров.

Предложения, разработанные в результате диссертационного исследования Шаленковой Екатерины Владимировны, внедрены в виде

учебно-методических материалов (учебное пособие «Развитие профессиональных компетенций: приемка товаров аптечного ассортимента (кроме лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, сильнодействующие и ядовитые вещества)»); учебное пособие «Развитие профессиональных компетенций: хранение товаров в аптечных организациях (кроме лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, сильнодействующие и ядовитые вещества)»; учебное пособие «Управление конфликтами в аптечных организациях»; учебно-методическое пособие «Управление лояльностью фармацевтических кадров») в деятельность аптечных организаций, расположенных на территории Нижнего Новгорода, Нижегородской области и различных субъектов РФ, а также в учебный процесс ряда фармацевтических факультетов и фармацевтических вузов России и ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России.

Результаты исследования позволяют повысить лояльность фармацевтических специалистов к аптечной организации и эффективность ее деятельности; расширяют и углубляют научно-практическое и учебное фармацевтическое знание в области управления фармацевтическими кадрами. Результаты исследования могут использоваться руководителями аптечных организаций, владельцами аптечных сетей, специалистами кадровых служб, заведующими аптечными организациями для формирования лояльности фармацевтических кадров и повышения экономической эффективности аптечных организаций.

5. Связь задач исследования с проблемным планом фармацевтических наук

Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет» Минздрава России, номер государственной регистрации диссертации 01201063249.

6. Соответствие диссертации паспорту научной специальности

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.

7. Оценка содержания и характеристика диссертации

Диссертация построена состоит из введения, обзора литературы, пяти глав собственных исследований, выводов, списка литературы, включающего 235 источников литературы, из которых 191 отечественных и 44 зарубежных. Работа иллюстрирована 34 таблицами и 40 рисунками.

Во введении приведено обоснование актуальности диссертационной работы, сформулированы цель, задачи и методы исследования. Представлена научная новизна и практическая значимость работы, обозначены положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретические основы управления лояльностью фармацевтических кадров с использованием социальной технологии» представлен обзор литературы по вопросам управления лояльностью персонала организации с использованием социальной технологии. Выделены важнейшие черты социальной технологии управления персоналом, разработано авторское определение социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров как научно спроектированной системы гарантирующих успех управленческих воздействий на фармацевтический персонал, имеющих в качестве общей цели повышение лояльности. Рассмотрены особенности фармацевтического персонала: зависимость результатов труда от компетентности, преобладание материальных мотивов деятельности, высокая трудовая мобильность, психологическая напряженность профессиональной деятельности, влияние стиля руководства и социально-психологического климата на удовлетворенность трудом. Кроме того, отражено состояние зарубежных и отечественных исследований, касающихся управления лояльностью фармацевтического персонала; обоснована актуальность темы диссертационного исследования.

Во второй главе «Программа и методы исследования» подробно описана программа исследования, показаны использованные методы исследования и непосредственно их содержание, дано описание эмпирической базы исследования. В числе методов исследования применялись: анкетирование, тестирование, самооценка, анализа опросных и модифицированных методик; метод систематизации и обобщения данных; математического и экономико-статистического моделирования; тестирования, иерархический, группировки, сравнения, графический; диверсификация методов, статистические методы анализа: корреляционно-регрессионный, регрессионный метод наименьших квадратов.

В третьей главе «Результаты исследования качественных характеристик и рабочей среды фармацевтических кадров»

представлены результаты исследования компетентности, мотивации, и уровня лояльности фармацевтических кадров. Установлено, что принимающие участие в исследовании работники аптечных организаций обладают высоким уровнем компетентности. Высокий уровень компетентности позволяет считать, что повышение лояльности фармацевтических кадров является достаточным условием экономической эффективности социальной технологии управления фармацевтических кадров. Важнейшими мотивационными потребностями фармацевтических кадров являются материальная, потребность в общественно полезной работе, потребность в признании, в четком структурировании работы, в росте и развитии, в хороших условиях работы.

Автором установлены основные мотивационные факторы, влияющие на лояльность фармацевтического персонала: величина потребности в признании (связь обратная: чем меньше выражена потребность в признании, тем выше лояльность); уровень выраженности демократического стиля управления руководителя аптечной организации (коэффициент корреляции, прямая зависимость); показатель, характеризующий социально-психологический климат коллектива (коэффициент корреляции, прямая зависимость). Показано, что потребность в признании является детерминирующим лояльность мотивационным фактором: при отсутствии признания со стороны руководителя, персонал может продолжать работать в аптеке, но быть при этом недостаточно лояльным). Установлено, что первостепенными условиями лояльности персонала, по мнению специалистов в области кадрового менеджмента, являются адекватная рынку труда заработная плата и понятная система мотивации; второстепенными – обучение персонала и обеспечение возможности карьерного роста.

Представлены результаты анализа кадровых процессов для интеграции социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в кадровый менеджмент аптечных организаций, результаты оценки профессиональной ответственности фармацевтических кадров в зависимости от управленческих воздействий. Показано, что на фоне достаточного уровня профессиональной ответственности и значительного повышения лояльности фармацевтических кадров (после внедрения социальной технологии управления лояльностью), ответственность изменяется в незначительной степени. Этим обоснована необходимость управления профессиональной ответственностью фармацевтического персонала.

Автором представлены результаты оценки основных рисков фармацевтической деятельности, связанных с уровнем профессиональной ответственности фармацевтических кадров. Идентифицированы основные

риски по каждому из четырех процессов фармацевтической деятельности (заказу, приемке, хранению, реализации). Дана количественная и качественная оценка рисков. Произведена градация рисков по вероятности и величине ожидаемых последствий; составлена карта рисков. Представлены результаты оценки влияния лояльности персонала на экономическую эффективность аптеки.

Показано, что между лояльностью фармацевтического персонала и экономической эффективностью аптечной организации существует прямая взаимосвязь ($r = 0,497$), лингвистически оцениваемая как «умеренная».

В четвертой главе «Обоснование и разработка методических подходов к управлению лояльностью фармацевтических кадров на основе социальной технологии» представлены основные принципы функционирования и модель процесса управления лояльностью фармацевтических кадров социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров. Процесс социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров структурирован до шести основных subprocesses и отражен в стратегической карте, визуализирована матрица ответственности, разработана технологическая карта и система показателей, отражающих функционирование социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров. Представлен разработанный автором алгоритм управления ответственностью фармацевтических кадров. Разработан интегральный показатель, объединяющий критические и значимые риски фармацевтической деятельности связанные с уровнем ответственности персонала, даны рекомендации по его применению в аптечных организациях, определено его значение. Рассчитанное значение отражает оптимальный уровень высокого риска. Оно представляет верхнюю границу опасности, превышать которую не следует.

В пятой главе «Оценка эффективности совершенствования кадрового менеджмента аптечной организации» показано, что разработки автора эффективны.

Разработанные автором методические подходы по совершенствованию управления лояльностью были внедрены в аптечных организациях. Показатели процесса управления лояльностью оценены в динамике, после внедрения социальной технологии управления лояльностью. Дана оценка: прибыли от внедрения, затрат на заработную плату управленческого персонала, динамика уровня лояльности фармацевтических кадр, разрыва в лояльности персонала различных возрастных групп, уровня потребности в признании, динамика выраженности демократического стиля у

руководителей аптечной организации, динамика уровня социально-психологического климата.

Обоснована эффективность разработанных автором методических подходов по совершенствованию управления лояльностью: финансовая прибыль (3 264 850,87 руб.), полученная в результате их внедрения, является значимой для выборки аптек (n=45) и покрывает управленческие издержки (115 408 руб.). Средний уровень лояльности персонала в исследуемых аптеках до внедрения процесса управления лояльностью составил 41,75 баллов; после внедрения – 47,52 балла. Прирост лояльности составил 5,77 балла. При этом возросло количество сотрудников со средним уровнем лояльности, количество сотрудников с низким уровнем лояльности сократилось; произошло сокращение разрыва между лояльностью сотрудников старшей (от 47 лет) и младшей (до 26 лет) возрастной группы. Достоверность положительной динамики показателей доказана статистическими методами исследования.

Диссертация Шаленковой Е.В. характеризуется логичностью и четкой направленностью на достижение поставленной цели и представляет собой цельное, выполненное на высоком научном уровне исследование, продемонстрировавшее перспективность дальнейших работ в этом направлении.

Установлено, что разработка эффективна, так как финансовая прибыль, полученная в результате ее внедрения, является значимой для выбранных аптек. Зафиксирована положительная динамика уровня лояльности фармацевтических кадров. Отмечена положительная динамика уровня ответственности фармацевтических кадров.

При общей положительной оценке диссертационной работы Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации», представляется необходимым ряд вопросов и замечаний.

Вопросы и замечания:

1. Как оценивался стиль работы руководителей аптечных организаций? Как понималось явление демократического стиля? Почему недостаточно хорош авторитарный стиль?
2. Как влияет на компетентность изменения нормативно-правовой базы? Кто должен следить за этими изменениями?

3. Посредством усиления контроля повышается ответственность фармацевтических кадров. Как зависит ответственность от лояльности?
4. Ранее социальная технология управления персоналом аптечных организаций не использовалась. В чем заключается прогрессивность применения социальной технологии?
5. Как был организован процесс заполнения и сбора анкет и сколько он занимал времени?
6. Почему предложен показатель качества внедренной технологии – повышение рентабельности? Чаще в кадровом менеджменте итоговым результатом повышения лояльности является уменьшение текучести кадров.
7. Предложенные стратегические и технологические карты являются рекомендациями для служб управления персоналом. Чем предложенные комплексы мероприятий отличаются от того, что уже делалось отделами управления персоналом?
8. В тексте автором допускается использование термина «Клиент». Однако, нормативные документы, где был бы уточнен или использован данный термин, отсутствуют. Насколько уместно использование термина «Клиент» в контексте диссертационной работы? В соответствии с концепцией ВОЗ «Фокус на пациента» во всех странах рекомендуется использование понятия «пациентоориентированный подход».
9. В работе имеются незначительные неточности, опечатки и стилистические погрешности.
Указанные замечания не принципиальны, а вопросы носят только уточняющий характер и не снижают ценности большой и актуальной работы.

8. Соответствие содержания автореферата основным положениям и выводам диссертации

Автореферат в достаточной степени передает основное содержание диссертации, оформлен в соответствии с требованиями «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842.

9. Заключение о соответствии диссертации критериям «Положения о присуждении ученых степеней»

Диссертационная работа Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации», представленная на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела, является законченной научно-квалификационной работой, в которой содержится решение актуальной задачи практической фармации – обеспечение экономической эффективности аптечных организаций и повышение качества предоставления фармацевтических услуг путем профессиональной адаптации специалистов к условиям фармацевтического рынка, рационального использования фармацевтических кадров и поддержания ими высокого профессионального уровня.

Диссертационная работа Шаленковой Екатерины Владимировны соответствует требованиям пунктов 9-14 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Шаленкова Екатерина Владимировна заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Официальный оппонент

Доцент кафедры управления и экономики фармации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, кандидат фармацевтических наук (15.00.01 – технология лекарств и организация фармацевтического дела), доцент

Кирщина Ирина Анатольевна

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия»

Адрес: 614990, Российская Федерация, Пермский край, г. Пермь, ул. Полевая, д. 2.

Телефон: +7 (342) 233-55-01

Адрес электронной почты: perm@pfa.ru

Сайт: <http://pfa.ru>

Дата



Подпись
заверяю:

Кирщина И.А.
(нач. отдела кадров)