

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«ЯРОСЛАВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
(ФГБОУ ВО ЯГМУ
Минздрава России)

150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д.5
Тел. (4852) 30-56-41 Тел./факс 72-91 -42
rector@yma.ac.ru E-mail: rector@ysmu.ru

19.03.19 № 05/17-5

На №

«УТВЕРЖДАЮ»

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

Баранов Андрей Анатольевич



2019 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации о научно-практической ценности диссертационной работы 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 в диссертационный совет Д 208.068.02, созданный на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Актуальность темы диссертационного исследования.

Ужесточение требований к осуществлению фармацевтической деятельности, тенденции развития фармацевтического рынка (рост количества аптечных организаций, изменчивость ассортиментной политики, дефицит фармацевтических кадров) являются условиями, в которых должно происходить развитие. В создавшихся условиях именно персонал является важнейшим

фактором для обеспечения экономической эффективности аптечных организаций. При этом специалисты обладают различными личностными характеристиками, такими как компетентность, удовлетворенность работой, мотивация, ответственность, лояльность и др.; и подвержены влиянию внутриорганизационных факторов, которые оказывают воздействие на их поведение, на качество предоставляемых фармацевтических услуг, и, в конечном итоге, экономические результаты аптечной организации. Лояльность персонала, как стремление наилучшим образом выполнять свои профессиональные обязанности, в настоящее время рассматривается как конкурентное преимущество организации, а управление лояльностью персонала – важной задачей кадрового менеджмента.

Диссертационная работа соискателя – Шаленковой Екатерины Владимировны, посвящена задаче обоснования и разработки методических подходов к совершенствованию управления лояльностью фармацевтических кадров путем использования социальной технологии для обеспечения экономической эффективности аптечной организации. В связи с этим диссертационное исследование имеет безусловную актуальность.

Соответствие содержания диссертационного исследования заявленной научной специальности.

Диссертация выполнена по плану научно-исследовательских работ федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России), номер государственной регистрации темы 01201063249. 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.

Научная новизна диссертационного исследования, полученных результатов и выводов.

Разработаны и апробированы методические подходы к управлению лояльностью на основе социальной технологии на примере аптечной организации, предусматривающие: интеграцию социальной технологии управления лояльностью в кадровый менеджмент аптечной организации, повышение профессиональной компетентности руководителей аптек, провизоров и фармацевтов, применение руководителями аптек демократического

стиля управления, своевременное и регулярное признание заслуг подчиненных, использование критических деловых качеств фармацевтических кадров в системах подбора, адаптации и обучения, улучшение социально-психологического климата в коллективах аптек, применение системы управления карьерой молодых фармацевтических кадров; и позволяющие повышать лояльность фармацевтических кадров и сокращать разрыв в лояльности различных возрастных групп, повышать экономическую эффективность аптечной организации.

Путем комплексного анализа установлены основные факторы, влияющие на лояльность фармацевтических кадров: выраженность демократического стиля управления заведующего аптекой, удовлетворение потребности в признании, социально-психологический климат коллектива. Установлено отсутствие влияния на лояльность фармацевтических кадров объема реализации лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента.

Установлена прямая умеренная взаимосвязь лояльности фармацевтических кадров и рентабельности аптечной организации как основного показателя экономической эффективности.

Сформулировано собственное определение социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров как научно спроектированной системы гарантирующих успех управленческих воздействий на фармацевтические кадры, имеющей в качестве общей цели повышение лояльности фармацевтических кадров.

Обоснована и разработана социальная технология управления лояльностью фармацевтических кадров и определены условия ее эффективной работы с учетом специфики фармацевтической деятельности. Эта технология предусматривает учет мотивационных характеристик фармацевтических кадров, особенностей фармацевтической деятельности и организационной структуры аптек, управление лояльностью, оценку профессиональной ответственности фармацевтических кадров.

Разработана стратегическая карта, организационная структура социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров и матрица, определяющая степень ответственности лиц, участвующих в управлении лояльностью, положенные в основу процесса реализации социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров.

Обоснована и разработана организационно-функциональная схема интеграции социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в структуру кадрового менеджмента аптечной организации для обеспечения оптимальной ее работы.

Обоснована и разработана и система показателей: прибыль от внедрения

социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров; затраты на заработную плату в соответствии с затраченным рабочим временем и уровнем заработной платы управленческого персонала, занятого разработкой, внедрением и управлением социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров; положительная динамика уровня лояльности фармацевтических кадров после внедрения социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров; сокращение разрыва в лояльности фармацевтических кадров различных возрастных групп; снижение уровня потребности в признании; положительная динамика уровня выраженности демократического стиля у руководителей аптечной организации; положительная динамика уровня социально-психологического климата в коллективах аптечных организаций для отражения результатов работы социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров.

Путем применения метода лексико-семантических полей разработано определение понятия «признание заслуг» как обратной связью от руководителя аптечной организации, выражения им позитивных эмоций подчиненному за проявление его личных качеств или совершенных им действий, которые способствовали достижению положительных экономических результатов аптечной организации, преподнесённой в виде похвалы, одобрения или комплимента; выделены три элемента действия «признание заслуг».

Предложен алгоритм развития профессиональной ответственности на основании разработанных подходов, позволяющих развивать социально-приобретенные элементы профессиональной ответственности фармацевтических кадров.

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.

Установлены критические деловые качества фармацевтических кадров (ответственность, коммуникабельность).

На основе анализа рисков процессов фармацевтической деятельности выделены критические, значимые и высокие риски. Установлено, что компетентность и ответственность в максимальной степени влияют на появление рисков фармацевтической деятельности. Составлена иерархическая структура интегрального показателя, объединяющего критические и значимые риски фармацевтической деятельности, связанные с недостаточным уровнем профессиональной ответственности фармацевтических кадров.

Достоверность полученных результатов, выводов и практических рекомендаций.

Достоверность научных положений и выводов базируется на достаточных по объему данных и количеству материала, современных методах исследования и статистической обработке данных. Достоверность статистической обработки подтверждена экспертным заключением ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России по результатам проведения анализа математического и статистического обеспечения диссертации. Полнота и качество представленных материалов соответствуют теме и содержанию диссертационной работы. Достоверность и подлинность первичных материалов диссертации не вызывает сомнений.

Содержание всех глав диссертационного исследования логично взаимосвязано, что обеспечивает убедительность заключений и выводов. Выводы полностью соответствуют поставленным задачам и аргументированы в достаточной степени.

Основные положения исследования доложены на международных, всероссийских и региональных конференциях.

По теме диссертации опубликовано 27 печатных работ (из них 8 статей в изданиях, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий ВАК при Минобрнауки России).

Содержание автореферата и печатных работ соответствует материалам диссертации.

Оценка содержания диссертационного исследования, её завершённость в целом, выводов и заключений.

Диссертационная работа работы Шаленковой Екатерины Владимировны на тему: «Методические подходы к совершенствованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров в целях обеспечения экономической эффективности аптечной организации» по своей структуре и объему соответствует общим требованиям, 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.

Работа является законченной, содержание соответствует сформулированным цели и задачам. В работе представлено необходимое «Введение», раскрывающее актуальность выбранной темы, обоснование целесообразности ее выполнения и практической значимости.

Первая глава посвящена обзору литературы по вопросам управления лояльностью персонала организации с использованием социальной технологии, рассмотрены особенности фармацевтического персонала, сформирован

понятийный аппарат исследования, отражено состояние исследований, касающихся управления лояльностью фармацевтических кадров, обоснована актуальность темы диссертационного исследования.

Во второй главе приведена программа исследования, показаны методы изучения показателей кадрового менеджмента, рабочей среды и качественных характеристик фармацевтических кадров для разработки социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров: компетентности, мотивации, уровня лояльности фармацевтических кадров в зависимости от принадлежности к возрастной группе, факторов, влияющих на лояльность фармацевтических кадров, предпочтений кадровых работников аптечных организаций для управления лояльностью фармацевтических кадров; методы оценки влияния лояльности на экономическую эффективность аптечных организаций, методы оценки профессиональной ответственности фармацевтических кадров и анализа ее динамики в зависимости от управленческих воздействий, методы оценки рисков фармацевтической деятельности, связанных с уровнем профессиональной ответственности фармацевтических кадров.

В третьей главе представлены результаты исследования качественных характеристик и рабочей среды фармацевтических кадров: компетентности и мотивации фармацевтических кадров, уровня лояльности фармацевтических кадров в зависимости от принадлежности к возрастной группе; результаты анализа влияния мотивационного профиля фармацевтических кадров на их лояльность, 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; результаты оценки рисков фармацевтической деятельности, связанных с уровнем профессиональной ответственности фармацевтических кадров; результаты оценки влияния лояльности фармацевтических кадров на экономическую эффективность аптечных организаций.

В четвертой главе представлены основные принципы функционирования социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров, модель процесса управления лояльностью фармацевтических кадров с использованием элементов социальной технологии, обоснование и разработка практических рекомендаций по использованию социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров: интеграции в кадровый менеджмент аптечных организаций, использованию потребности в признании как мотивационного фактора, детерминирующего лояльность фармацевтических кадров развитию профессиональной ответственности фармацевтических кадров,

совершенствованию кадрового менеджмента аптечных организаций на основе социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров. В пятой главе обоснована экономическая эффективность разработанных социальной технологии управления лояльностью фармацевтических кадров и системы управления профессиональной ответственностью фармацевтических кадров.

Значимость полученных результатов для науки и практики.

Результаты исследования позволяют повысить лояльность фармацевтических специалистов к аптечной организации, в которой они работают, и эффективность ее деятельности.

Рекомендации по использованию результатов и выводов.

Основные результаты диссертации, практические выводы рекомендуется внедрять в аптечные организации.

Теоретические положения, сформулированные в диссертационном исследовании целесообразно использовать в учебном процессе фармацевтических ВУЗов и факультетов.

Личный вклад автора в проведенное исследование.

Автором лично проведены все этапы диссертационного исследования, от постановки, обоснования цели, определения задач и до реализации и апробации полученных результатов. Вклад автора является определяющим в сборе, обработке первичного материала, его аналитическом анализе, обсуждении результатов в научных публикациях и на конференциях, внедрении и апробации на практике. Более 90% исследований выполнено лично автором.

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) Собственные определения: лояльности и социальной технологии управления - было бы логичнее привести во 2-й главе.
- 2) В характеристике респондентов (п.2.2) нет характеристики по возрасту, хотя из дальнейшей работы следует, что это важно.
- 3) Из работы неясно, как отбирали объявления о вакансиях (критерии, периодичность, оригинальность) с соответствующих сайтов.

4) Выводы в диссертации (№№ 4 и 6) сформулированы излишне объемно и подробно, трудны для восприятия, целесообразно было бы их разбить.

Вопрос: Каким образом профессиональные компетенции, описанные в учебных пособиях : «Развитие профессиональных компетенций: приемка товаров аптечного ассортимента (кроме лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, сильнодействующие и ядовитые вещества)», а также «Развитие профессиональных компетенций: хранение товаров в аптечных организациях (кроме лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, сильнодействующие и ядовитые вещества)» будут способствовать формированию рассматриваемого в диссертационном исследовании качества?

В работе имеются отдельные опечатки, повторы и пропуски слов.

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

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», представленная на соискание учёной степени кандидата фармацевтических наук, является самостоятельным законченным, в рамках поставленных задач, научно-квалификационным исследованием по актуальной теме, результаты которой имеют существенное значение для развития фармацевтической науки и практики.

В исследовании Шаленковой Екатерины Владимировны решена важная современная научная задача, заключающаяся в обосновании и разработке методических подходов к совершенствованию управления лояльностью фармацевтических кадров путем использования социальной технологии для обеспечения экономической эффективности аптечной организации.

По актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, достоверности полученных результатов и обоснованности выводов диссертационная работа Шаленковой Екатерины Владимировны соответствует требованиям п. 9-14 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утверждённого постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям.

Автор – Шаленкова Екатерина Владимировна – заслуживает присуждения учёной степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Отзыв 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», представленной на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела, обсуждён на заседании кафедры управления и экономики фармации ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет» Минздрава России (протокол № 7 от «04» марта 2019 г.).

Заведующий кафедрой управления и экономики фармации федерального бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор фармацевтических наук по специальности 14.04.03 - организация фармацевтического дела,

доцент

Лаврентьева Лариса Ивановна

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
150000, Ярославская область, г. Ярославль, ул. Революционная, д.5
Телефон: +7(4852)30-56-41
Электронная почта rector@ysmu.ru
Сайт <http://ysmu.ru/>

Подпись

заверяю. Уч. сек.



04.03.2019