

«УТВЕРЖДАЮ»:

Ректор
Негосударственного
образовательного учреждения
высшего образования «Московский
социально-педагогический
институт»

кандидат педагогических наук,
Мельников Дмитрий Алексеевич

«26» декабря 2024 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Негосударственного образовательного учреждения высшего образования «Московский социально-педагогический институт» на диссертацию Кобляковой Юлии Михайловны на тему «Социально-профессиональные коммуникации в деятельности медицинских учреждений», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 - Социология управления

1. Актуальность темы диссертационного исследования

Диссертационное исследование Ю.М. Кобляковой на тему «Социально-профессиональные коммуникации в деятельности медицинских учреждений» обращено к актуальной и социально значимой проблеме, обусловленной задачей повышения качества социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений.

Особое внимание в современных условиях важно уделить процессу формирования системы рассматриваемых коммуникаций, принципам их формирования, факторам и ограничениям социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг, реализации социального мониторинга социально-профессиональных коммуникаций в медицинской сфере.

В диссертационном исследовании раскрывается авторское представление о сущностном содержании и особенностях социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях с целью дальнейшего формирования социального механизма использования таких коммуникаций, в качестве которого к рассмотрению предлагается

расширенная система интегрированных коммуникаций (на примере медицинского учреждения в Санкт-Петербурге).

2. Оценка структуры и содержания диссертационного исследования, его завершенности

Диссертационное исследование Ю.М. Кобляковой состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Диссертация изложена на 226 страницах, включает 7 таблиц, 41 рисунок и 5 приложений.

Первая глава диссертации «Теоретические основания исследования социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях» посвящена рассмотрению теоретических оснований исследования социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений. Автором представлено концептуальное развитие теории социально-профессиональных коммуникаций в современных организациях, выявлены и описаны особенности формирования социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений, а также определены ключевые проблемы и методический инструментарий дальнейшего исследования социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений.

Во второй главе «Исследование и анализ системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений» отражены полученные автором результаты изучения системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений: отмечена роль социокультурного фактора, влияющего на развитие системы коммуникаций в медицинской сфере, предложен социальный мониторинг коммуникаций в деятельности медицинских учреждений, разработан алгоритм формирования стратегии повышения качества социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях.

В третьей главе «Разработка социального механизма развития социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях» на основании социального моделирования и социальных оценок, разработан специальный социальный механизм для медицинских учреждений на примере специализированного федерального медицинского учреждения НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова (г. Санкт-Петербург).

По мнению автора, необходимость повышения качества социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг обусловлена существующими

трансформациями в деятельности медицинских учреждений, что теоретически и эмпирически подтверждается зафиксированными организационными и коммуникационными проблемами в медицинской сфере.

В целях повышения уровня удовлетворенности социально-профессиональными коммуникациями реальных и потенциальных потребителей медицинских услуг с сотрудниками медицинских учреждений в условиях развития цифровизации и внедрения технологий искусственного интеллекта, в качестве основы для социального механизма взаимодействия, автором предлагается использовать систему интегрированных коммуникаций, позволяющую реализовать особый принцип взаимодействия в процессе оказания медицинской помощи населению.

Таким образом, содержание, структура, оформление диссертации и автореферата, в целом, соответствуют требованиям ВАК РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям.

Объект и предмет исследования, цель и задачи работы, гипотезы непротиворечивы и взаимосвязаны. Поставленная цель, состоящая в разработке социального механизма использования социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских учреждений с реальными и потенциальными потребителями медицинских услуг, последовательно реализована в процессе выполнения логически взаимосвязанных и научно обоснованных задач.

Область исследования представленной соискателем диссертации соответствует следующим направлениям, содержащимся в паспорте специальности 5.4.7 – Социология управления:

- п. 3. Проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления;
- п. 4. Принципы и методы управления в современных условиях;
- п. 9. Социальные проблемы управления предприятиями и организациями;
- п. 23. Социологическая методология исследования управленческих процессов и структур.

Рассматриваемое диссертационное исследование имеет достаточно четко сформулированную структуру, представленный материал изложен с учетом логической последовательности в рамках исследуемой проблемы.

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

Выводы, предложения и полученные автором диссертационного исследования результаты опираются на современную информационную базу и подтверждаются применением анализа нормативно-правовых источников, регламентирующих деятельность медицинских учреждений, официальных статистических данных, отражающих количественные и качественные изменения и оценки в сфере оказания медицинских услуг их потребителям.

В диссертационном исследовании автор, опираясь на проанализированные им источники и результаты эмпирических исследований, достаточно корректно сформулировал положения, выносимые на защиту. При этом, в работе использованы не только описательные, но и количественные методы анализа данных.

Достоверность научных положений, практических выводов и рекомендаций диссертации подтверждается:

- широким спектром изученной литературы по проблематике научной работы с учетом развития научных взглядов и современных подходов;
- учетом действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего деятельность на рынке медицинских услуг.

Достоверность результатов исследования обусловлена анализом проблем и тенденций в деятельности медицинских учреждений посредством применения современных методов социологических исследований, использованием статистических данных, успешной апробацией полученных в диссертации результатов.

Положения диссертационного исследования апробированы на конференциях, в том числе международных и с международным участием, а также при подготовке информационно-аналитических данных в рамках исследуемой проблемы, включая авторские публикации, в том числе, 5 научных статей в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК РФ.

4. Научная новизна и научные результаты исследования. Личный вклад автора

Научные положения и результаты, выносимые автором на защиту, обладают научной новизной, свидетельствуют о личном вкладе автора в совершенствование практики формирования и использования системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений, являются обоснованными и достоверными.

Научная новизна проведенного диссертационного исследования заключается в концептуальном развитии теоретических положений, обосновании методических подходов, разработке рекомендаций по

формированию социально-профессиональных коммуникаций в медицинской сфере, разработке социального механизма применения социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских учреждений с различными целевыми группами.

К наиболее существенным научным результатам диссертационного исследования, отражающим личный вклад автора, отнесены следующие:

- осуществлено концептуальное развитие теории социально-профессиональных коммуникаций, сформулирована трехуровневая система коммуникаций в современных организациях: автором выделены коммуникации первого уровня (управленческие коммуникации), рассматриваемые как подготовительные, предшествующие какой-либо конкретной предметной деятельности (с. 29), коммуникации второго уровня, связанные с конкретной предметной деятельностью, обуславливающие ее специфические характеристики и параметры (с. 29-30) и коммуникации третьего уровня (конкретизирующие коммуникации) детально отражающие особенности взаимодействия с учетом социально-исторического контекста (с. 30-31);

- определены особенности социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений и потребителей медицинских услуг, важные в процессе функционирования системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений, среди которых выделены особенности, описывающие специфику сферы оказания данного вида услуг, специфику предмета взаимодействия, субъектов, каналов и сроков взаимодействия, в совокупности воплощающиеся в графическом представлении системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений (с. 45-49);

- предложены принципы формирования и реализации социального мониторинга социально-профессиональных коммуникаций в стратегическом развитии деятельности медицинских учреждений (наличие медицинских учреждений определенной направленности (профиля) и определенного уровня системы здравоохранения (учреждения первого, второго или третьего уровней); наличие представителей непосредственных потребителей медицинских услуг определенных групп в соответствии с социально-демографическими, социально-профессиональными, социально-территориальными признаками; наличие возможной к фиксации системы социально-профессиональных коммуникаций, сформированной в медицинских учреждениях; наличие условий восприятия медицинских услуг, предоставляемых медицинскими учреждениями, со стороны

соответствующих групп населения), разработана методика диагностики социально-профессионального коммуникационного потенциала медицинского учреждения, включающая в себя пять последовательных этапов оценки коммуникационного потенциала (с. 91-102);

- теоретически и эмпирически доказана необходимость учета факторов и ограничений социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг, которые характеризуют две группы выделенным автором социальных ограничений – динамические изменения в сфере деятельности медицинских учреждений и деформации социальных ожиданий и характеристик потребителей медицинских услуг (с. 110-111), с учетом которых разработан алгоритм формирования стратегии повышения качества коммуникации персонала медицинских учреждений с реальными и потенциальными потребителями медицинских услуг (с. 114-116);

- разработан социальный механизм применения социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских учреждений с внешней целевой аудиторией взаимодействия посредством внедрения системы интегрированных коммуникаций, учитывающий принципы корпоративной этики, развитие цифровых технологий и особый, сформулированный автором, пакетный принцип взаимодействия (с. 162-169).

5. Значимость для науки и практической деятельности полученных автором диссертации результатов

Представленное диссертационное исследование носит практико-ориентированный характер, а его результаты, выводы и рекомендации могут быть использованы в практической деятельности медицинских организаций и учреждений.

Теоретическая значимость исследования определяется его вкладом в теорию социально-профессиональных коммуникаций в организациях и учреждениях, в частности, в медицинской сфере.

Практическая значимость проведенного автором исследования определяется возможностью использования полученных в диссертации результатов и выводов медицинскими учреждениями по разработке и совершенствованию системы социально-профессиональных коммуникаций, потенциально способствующей повышению качества оказания медицинских услуг и повышению уровня удовлетворенности потребителей медицинских услуг.

6. Замечания и дискуссионные вопросы

В работе имеются отдельные недостатки, перечень которых приводится ниже:

1. На стр. 4-6, 19-20, 26-27, 32, 71, 124, 162 диссертации автор приводит перечень фамилий ученых, представленный не в алфавитном порядке.

2. На стр. 9 диссертации автором представлены этапы проведенного исследования, при этом, первый этап охватывает период с 2020 по 2022 гг. Вместе с тем, на стр. 23 автореферата в разделе «Основные научные публикации по теме диссертационного исследования» приведены публикации №№ 6, 7 и 8, которые находятся за рамками обозначенного этапа, а именно – 2018 и 2019 гг. Таким образом, первый этап исследования обозначен автором не вполне корректно.

3. Анализ содержания текста диссертации позволяет сделать вывод о том, что список использованных источников, представленный на стр. 176-193, недостаточен в силу того, что в нём не представлены работы многих авторов, речь о которых идёт на страницах диссертационного исследования.

Так, например, на стр. 20-21 диссертации автор отмечает: «Американский антрополог Э. Холл считается основоположником идеи теории межкультурного содержания коммуникации, которая провозглашает, что эффективность проводимых коммуникативных действий ключевым образом зависит от принадлежности коммуницирующих к определенному культурному контексту». При этом, ссылка отсутствует, а данного автора нет в списке использованных источников.

На стр. 21 диссертации содержится следующая мысль: «Концепция информационного общества американского социолога Д. Бэлла стала одной из теорий, демонстрирующей рационалистические воззрения. Согласно Д. Бэлли, информация становится ключевым драйвером и катализатором любых социальных изменений и социального развития, а средства массовой информации (СМИ) служат главной движущей силой для поиска, адаптации, усвоения и оценки информации. Трансформации в социальной сфере инициируются не столько самим содержанием информации, сколько методами ее распространения и последующего использования». При этом, ссылка отсутствует, а данного автора также нет в списке использованных источников.

На стр. 22 диссертации автором рассматриваются теории, разработанные Б. Берельсоном, Г. Годэ, П. Лазарсфельдом, К. Левиным, Г.М.

Маклюэном, А. Модем, Э. Роджерсом, однако, ссылки отсутствуют и в этих случаях по причине того, что перечисленных авторов также нет в списке использованных источников.

На стр. 23 диссертации автором рассматривается теория консенсуального взаимодействия, предложенная чилийским нейробиологом У. Матураны во второй половине XX в., приводится работа М.В. Ломоносова под названием «Краткое руководство к красноречию», говорится о трудах выдающихся судебных ораторов Ф.Н. Плевако и А.Ф. Кони, рассматриваются идеи А.А. Брудного, А.А. Леонтьева, Б.Д. Парыгина, Б.А. Родионова, но и в этом случае ссылки отсутствуют по причине того, что перечисленных авторов также нет в списке использованных источников.

На стр. 26-27 диссертации автор ссылается на работы представителей «школы человеческих отношений», к которым относятся К. Арджирис, В. Диксон, Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Э. Мэйо, Ф. Ротлисбегр, приводится точка зрения представителей школы социальных систем, социотехнической концепции организации, в числе которых Ч. Барнард, Дж. Вудворд, Г. Саймон, рассматриваются концепции открытых систем, связанные с именами Р. Канна, Д. Раца, сетевой анализ коммуникаций – А. Бавелас, Г. Ливитт, М. Шой, идет речь о работах представителей эволюционного подхода развития коммуникаций (Т. Парсонс, Н. Луман). К сожалению, ни одна из работ перечисленных выше авторов не вошла в список использованных источников, в связи с чем, и в этом случае, ссылки отсутствуют.

На стр. 32 диссертации автор ссылается на работы М.А. Василика, Г.Г. Почепцова, Ф.И. Шаркова, но и этим авторам места в списке использованных источников не нашлось.

4. В заключении, представленном на стр. 172-173 диссертации не раскрыто содержание проведенных исследовательских работ: они лишь перечислены.

Отмеченные недостатки не снижают общего положительного впечатления от диссертационного исследования, в целом. Проведенное исследование является завершенной научной работой, выполненной на достаточно высоком уровне с грамотным использованием социологических данных авторского социологического исследования.

7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Диссертация Ю.М. Кобляковой является самостоятельной, завершенной научной работой, которая выполнена по актуальной и

социально значимой теме, характеризуется научной новизной, теоретической и практической значимостью, основывается на результатах теоретических и эмпирических исследований.

Публикации автора отражают наиболее существенные результаты диссертационного исследования. Автореферат отражает содержание и ключевые положения диссертации.

Диссертационное исследование Ю.М. Кобляковой на тему «Социально-профессиональные коммуникации в деятельности медицинских учреждений» является выполненной на профессиональном уровне научно-квалификационной работой, в которой содержится решение комплексной задачи исследования.

Диссертационное исследование Ю.М. Кобляковой, в целом, соответствует паспорту научной специальности 5.4.7 – Социология управления и квалификационным требованиям п. 9, 10, 11, 12 и 14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, а его автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 – Социология управления.

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры социально-психологической безопасности личности НОУ ВО «Московский социально-педагогический институт» (протокол № 4 от 25 декабря 2024 года).

Заведующий кафедрой социально-психологической безопасности личности НОУ ВО «Московский социально-педагогический институт»,
доктор педагогических наук, профессор
Морозов Александр Владимирович

«25» декабря 2024 г.



/ А.В. Морозов /

*Задание профессора А.В. Морозова завершено.
Миссия по кафедре Шарипова Л.С.*



Контактная информация:

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования «Московский социально-педагогический институт», 105082 Москва, улица Фридриха Энгельса, дом 75, строение 3, тел.: +7 (499) 963-80-72, email: rectorat@mspi.edu.ru, <https://mspi.edu.ru/>