

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Тозиковой Марии Александровны на тему: «Разработка методов и механизмов вовлеченности персонала в системе менеджмента качества организации», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 — Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Несмотря на широкое распространение систем менеджмента качества (СМК) в отечественном здравоохранении, проблема их формализации и отрыва от реальных бизнес-процессов сохраняет остроту. Основным препятствием для достижения высоких стандартов оказания медицинской помощи выступает недостаточная интеграция человеческого потенциала в процессы управления качеством, что часто связано с наличием системных управленческих дисфункций. Диссертант сосредоточил усилия на системном преодолении указанных барьеров через разработку алгоритмизированных механизмов вовлечения сотрудников, учитывающих специфику отрасли и барьеры организационной культуры, что делает его исследование безусловно актуальным как для науки, так и для практики управления медицинскими организациями.

Научная значимость диссертации обусловлена совокупностью авторских разработок, формирующих целостную концепцию управления вовлеченностью в здравоохранении. В теоретическом аспекте соискатель переосмыслил положения национального стандарта по вовлечению работников, представив их в виде динамической модели, где удовлетворенность, лояльность и увлеченность образуют неразрывный контур, обеспечиваемый эффективной мотивацией, лидерством и коммуникациями. Методический аппарат исследования обогащен инструментарием диагностики системных управленческих сбоев, основанным на количественной оценке специфических для медицинской отрасли патологий, блокирующих инициативу персонала. Прикладную ценность работе придают разработанный многоэтапный алгоритм формирования вовлеченности и детализированный план его внедрения в существующую систему менеджмента качества, что позволяет интегрировать новые механизмы управления персоналом без нарушения текущей операционной деятельности медицинских организаций.

В порядке научной дискуссии выскажем следующее соображение. Предложенный алгоритм и дорожная карта описаны преимущественно на концептуальном уровне, а в автореферате не приводятся сведения о том, как

оценивалась результативность их применения и какие измеримые показатели предполагается отслеживать. Остается также неясным, каким образом учитывалась специфика разных типов медицинских учреждений (поликлиник, центров, стоматологий) при формировании единых рекомендаций.

При этом отмеченные методические вопросы не умаляют общих достоинств работы, которая содержит ценные теоретические разработки и предлагает перспективный подход к оптимизации процессов управления качеством в здравоохранении.

Проведенное Тозиковой М.А. исследование представляет собой самостоятельный и законченный научный труд, в котором решена актуальная проблема повышения результативности системы менеджмента качества через управление вовлеченностью персонала. По своему содержанию, объему, уровню обоснованности выводов и научной новизне работа полностью соответствует критериям, установленным пунктами 9–14 Положения о порядке присуждения ученых степеней, а также паспорту заявленной специальности. В связи с этим соискатель, несомненно, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3.

И.о. зав. кафедры
Сравнительной социологии
Факультета социологии СПбГУ
Канд. соц. наук, доцент



Лисицын Павел Петрович



Подпись руки	
<i>П.П. Лисицын</i>	
УДОСТОВЕРЯЮ	
специалист по кадрам	<i>П.П. Лисицын</i>
08	10 20 26 г.