

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Костанян Ани Асканазовны на тему
«Реализация принципов маркетинга отношений в деятельности государственных
амбулаторно-поликлинических организаций»,
представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по
специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)

Высокая актуальность темы диссертационного исследования Костанян А.А. и важность поставленной научной проблемы определяется необходимостью изменения существующих практик управления государственными медицинскими организациями, в частности, управления маркетинговым функционалом, в связи с новыми социально-экономическими вызовами в отрасли. Модернизация системы обязательного медицинского страхования как базы построения медицинской отрасли в социально-ориентированном государстве поставила во главу угла пациента как потребителя медицинской услуги, существенно расширила возможности потребительского выбора на рынке медицинских услуг, и, как следствие, привела к необходимости внедрения и реализации принципов маркетинга отношений и рыночной ориентации на пациента.

Судя по автореферату, диссертационное исследование Костанян А.А. представляет собой оригинальную, завершенную научную работу, а автор демонстрирует глубокие знания современной научной литературы по проблемам экономики здравоохранения, маркетинга отношений, потребительского поведения, управления организацией. Также, в работе использованы релевантные методы статистического и эконометрического анализа, которые позволяют характеризовать полученные в работе выводы и положения, как достоверные, обоснованные и обладающие признаками научной новизны. В диссертационном исследовании представлен богатый статистический материал, в том числе большой массив первичных данных, собранных автором, о деятельности государственных амбулаторно-поликлинических организаций г. Москвы как объекта исследования.

Представляет интерес авторский подход к представлению маркетинга отношений как симбиоза форм внешнего и внутреннего маркетинга. Показано, что развитие маркетинга отношений имеет спиралевидную направленность и на каждом историческом этапе объединяет различные концепции внешнего и внутреннего маркетинга. Заслуживают внимания и представленные в диссертации интегрированная модель медицинской услуги как товара-объекта в маркетинге отношений, а также концептуальная модель создания

ценности в государственных амбулаторно-поликлинических организациях. Материалы автореферата свидетельствуют о том, что разработанные модели не являются разрозненными, а логично связаны друг с другом и раскрывают различные аспекты маркетинга отношений при оказании медицинских услуг. Кроме того, автором проведена формализация и эмпирическое обоснование факторов, воздействующих на создание ценности в государственных медицинских организациях. При этом автор опирается не только на законодательно утвержденную базу показателей мониторинга деятельности государственных амбулаторно-поликлинических организаций г Москвы, но и дополняет исследование собственными показателями.

В качестве замечания следует отметить незначительные несоответствия между представленной системно-логической моделью (стр. 18) и описанием элементов модели (стр. 17). Так, на рисунке медицинский персонал обозначен как «В», в описании он обозначен как «П», контрольные органы на рисунке обозначены как «КО», в описании – как «К», что создает некоторую путаницу при описании модели. Однако, указанное замечание не влияет существенно на теоретическую и практическую значимость представленной работы.

В целом, на основании автореферата считаем, что представленная диссертация соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней в МГУ им. М.В. Ломоносова, а ее автор – Костанян Ани Асканазовна – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05-«Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)».

Гуров Андрей Николаевич

Доктор медицинских наук, профессор,

Заведующий кафедрой организации здравоохранения и общественного здоровья

ГБУЗ МО МОНИКИ им. М.Ф. Владимирского

129110, г. Москва, ул. Щепкина 61/2

Тел: +7 (495) 631-72-88

e-mail: angurov1@mail.ru

« 1 » 11 2018 г

Подпись А.Н. Гурова удостоверяю:

и.о. Ученого секретаря
Деметров ИИ

