

Заключение диссертационного совета МГУ.08.04

по диссертации на соискание ученой степени кандидата наук

Решение диссертационного совета от «15» ноября 2018г. № 8

О присуждении Костанян Ани Асканазовне (гражданке РФ) ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Реализация принципов маркетинга отношений в деятельности государственных амбулаторно-поликлинических организаций» по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: маркетинг» принята к защите диссертационным советом 4 октября 2018г., протокол № 5.

Соискатель Костанян Ани Асканазовна, 1992 года рождения, в 2015 году окончила магистратуру экономического факультета Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова. В 2018 году окончила аспирантуру экономического факультета Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова на кафедре маркетинга по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством. (маркетинг). Соискатель работает в должности младшего научного сотрудника лаборатории институционального анализа экономического факультета Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова.

Научный руководитель – доктор экономических наук, доцент Шерешева Марина Юрьевна, работает в должности профессора кафедры прикладной институциональной экономики, заведующей лабораторией институционального анализа экономического факультета Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова.

Официальные оппоненты:

Юлдашева Оксана Урняковна – гражданка РФ, доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой маркетинга факультета бизнеса, таможенного дела и экономической безопасности ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Пирогов Михаил Васильевич – гражданин РФ, доктор экономических наук, профессор кафедры информационных технологий и управляющих систем

информационно-технологического факультета ГБОУ ВО Московской области «Технологический университет»

Ребязина Вера Александровна – гражданка РФ, кандидат экономических наук, доцент кафедры стратегического маркетинга факультета бизнеса и менеджмента ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»

дали положительные отзывы на диссертацию.

Соискатель имеет 11 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации 11 работ, из них 6 статей, опубликованных в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных для защиты в диссертационном совете Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова:

- 1) Костанян А.А. Клиентоориентированность в государственном здравоохранении: воздействие на уровень удовлетворенности пациентов // Маркетинг в России и за рубежом. - 2018. - №1 (123). – С. 4-15. 0,8 п.л. (авт. – 0,8 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 0,499
- 2) Шерешева М.Ю. Костанян А.А. Маркетинг отношений в деятельности государственных медицинских организаций в изменяющихся рыночных условиях // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. №69. С. 285-305. 0,9 п.л. (авт. – 0,9 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 0,382
- 3) Шерешева М.Ю., Оборин М.С., Костанян А.А. Здравоохранение как ключевой фактор вовлечения в активную социально-экономическую деятельность населения старших возрастных категорий в малых городах и районных центрах // Ars Administrandi. Искусство управления. – 2018. – Т.10. №1. – С. 19-37. 2,5 п.л. (авт. – 0,83 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 0,551
- 4) Шерешева М.Ю., Оборин М.С., Костанян А.А. Особенности оценки качества жизни населения малых городов // Ars Administrandi. Искусство управления. - 2017. - Т. 9. №2. - С. 289-311. 3,13 п.л. (авт. – 1 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 0,551
- 5) Шерешева М.Ю., Оборин М.С., Костанян А.А. Оценка потенциала развития малых городов и направлений его эффективного использования // Государственное управление. Электронный вестник. - 2017. - №65. – С. 162-175. 2,11 п.л. (авт. – 0,7 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 0,382
- 6) Шерешева М.Ю., Костанян А.А. Клиентоориентированность персонала в государственных организациях здравоохранения России // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент. - 2015. - №4. - С. 74-114. 2,43 п.л. (авт. - 1,21 п.л.). ИФ РИНЦ 2016 – 1,143

На диссертацию и автореферат поступило 6 отзывов, все положительные.

Выбор официальных оппонентов обосновывался их компетентностью, научными разработками, наличием публикаций по рассматриваемой проблематике в указанной сфере исследования и вкладом в развитие данной научной отрасли.

Диссертационный совет отмечает, что представленная диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук является научно-квалификационной работой, в которой, на основании выполненных автором исследований, содержится решение задачи, соответствующей отрасли знаний. Работа соответствует п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней в Московском государственном университете имени М.В. Ломоносова.

Полученные результаты обладают практической значимостью и могут использоваться в процессе совершенствования реализации принципов маркетинга отношений в медицинских организациях и оценке воспринимаемой пациентом ценности. В частности, результаты, связанные с выявленной ролью образования управленческих кадров медицинской организации в создании ценности медицинской услуги и соответствующие рекомендации по совершенствованию ценностного предложения посредством воздействия на систему обучения управленческих кадров были внедрены в рамках программ непрерывного медицинского образования, циклов усовершенствования и профессиональной переподготовки управленческих кадров здравоохранения ГБУЗ МО МОНИКИ им. М.Ф. Владимирского, что подтверждено соответствующим актом о внедрении.

Диссертация представляет собой самостоятельное законченное исследование, обладающее внутренним единством. Положения, выносимые на защиту, содержат новые научные результаты и свидетельствуют о личном вкладе автора в науку:

- 1) Разработанная модель спирали становления и развития маркетинга отношений в здравоохранении позволяет определить ключевые принципы маркетинга отношений в виде симбиоза идей и концепций внешнего и внутреннего маркетинга, а вертикальная направленность спирали объясняет логику развития ключевых принципов с перспективой в среднесрочном периоде.
- 2) Предложенная авторская интерпретация медицинской услуги как интегрированной многоуровневой модели целостного продукта позволяет охарактеризовать качественные и сервисные аспекты оказания

медицинской услуги с точки зрения принципов маркетинга отношений и, как следствие, дифференцировать однородные медицинские услуги по степени выраженности элементов выделенных автором расширенного и потенциального уровней услуги.

3) Разработанная системно-логическая модель создания ценности медицинской услуги позволяет оценить роль структурных элементов государственного здравоохранения (страховые медицинские компании, фонды обязательного медицинского страхования и др.) при формировании ценностного предложения медицинской услуги на развивающихся рынках. На основе указанной модели объясняется необходимость внедрения мероприятий по вовлечению пациентов в совместное создание ценности медицинской услуги.

4) Выявленные на основе эмпирического анализа факторы, воздействующие на создание ценности медицинской услуги в государственных амбулаторно-поликлинических организациях, позволяют определить потенциальные направления повышения удовлетворенности пациентов и сформулировать рекомендации по совершенствованию реализации принципов маркетинга отношений в медицинских организациях.

На заседании 15 ноября 2018 г. диссертационный совет принял решение присудить Костанян А.А. ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 15 человек, из них 4 доктора наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: маркетинг», участвовавших в заседании, из 19 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за 15, против 0, недействительных бюллетеней 0.

Председатель диссертационного совета МГУ.08.04

доктор экономических наук, профессор

Ивашенко Н.П.

Ученый секретарь диссертационного совета МГУ.08.04

кандидат экономических наук, доцент

Попова В.Г.

15 ноября 2018 года

