

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)»

Актуальность темы диссертационного исследования Костанян А.А. не вызывает сомнений, принимая во внимание реалии развития маркетинга в сфере медицинских услуг. История внедрения и развития маркетинга в индустрии здоровья, которая берет начало в США, показывает, что ориентация на потребителя является ключевым элементом работы медицинских организаций. Этот аспект требует серьезного внимания, учета и адаптации обширного зарубежного опыта. В то же время, специфика российской сферы здравоохранения и происходящие в ней изменения требуют поиска и реализации новых механизмов внедрения принципов маркетинга отношений в такой социально значимой сфере как государственное здравоохранение. Предложенные автором варианты решения обозначенных проблем определяют практическую значимость работы, а ключевые положения и выводы вносят вклад в теорию маркетинга отношений и теорию воспринимаемой ценности для потребителя.

Следует согласиться с содержанием основных положений диссертации, выносимых на защиту. Как следует из материалов автореферата, автору удалось охарактеризовать логику развития маркетинга отношений в медицинской сфере на основе синтеза концепций внешнего и внутреннего маркетинга, а также выявить особенности потребительского выбора на этом рынке (глава 1), предложить подходы к представлению медицинской услуги как товара-объекта в маркетинге отношений, а также к формированию цепочки создания ценности медицинской услуги с учетом выявленной специфики функционирования государственного сектора здравоохранения (глава 2), и, наконец, на основе эмпирического анализа выявить факторы, способствующие формированию ценности медицинской услуги, оказываемой

государственными амбулаторно-поликлиническими организациями, и провести детальный анализ одного из самых нетипичных из выявленных факторов – роли образования управленческих кадров в вопросе повышения клиентоориентированности организации (3 глава).

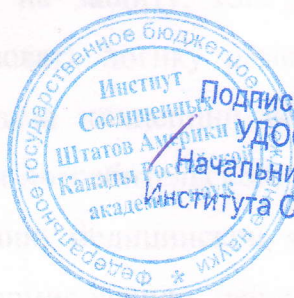
Для повышения практической значимости исследования в вопросе обоснования важности внедрения системы обучения пациентов (с. 19) представляется целесообразным описание целей и мероприятий существующих моделей обучения пациентов по аналогии с обучением клиентов на основе мирового опыта.

Однако данное замечание не снижает общего положительного впечатления от работы. На наш взгляд, содержание автореферата позволяет сделать вывод о том, что диссертационное исследование Костанян Ани Асканазовны отличается научной новизной и исследовательским вкладом и соответствует критериям Положения о присуждении ученых степеней в МГУ им. М.В. Ломоносова, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05-«Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)».

«2» ноября 2018 г.

Комкова Елена Геннадиевна
Доктор экономических наук
Главный научный сотрудник
Институт США и Канады РАН,
121069, Москва, Хлебный пер., 2/3
Тел.: 8 495 697 58 02

E-mail: e.komkova@iskran.ru; lena.komkova2012@yandex.ru



Подпись *Комковой Е.Г.*
УДОСТОВЕРЯЮ
Начальник отдела кадров
Института США и Канады РАН