

РЕЦЕНЗИЯ

от проф.д-р Тони Богданова Михова
ПН 3.7. „Администрация и управление“
катедра „Индустриален мениджмънт“
Технически университет – София, филиал Пловдив

на дисертационния труд на

Гулбану Турмаханова Досбердиева

**„Методология за повишаване на ефективността на мениджмънта в
стоматологичните клиники на Казахстан“,**

представен за придобиване на образователна и научна степен „доктор“
в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки,
професионално направление 3.7 „Администрация и управление“

Пловдив

2024

1. Актуалност и значимост на разработвания научен проблем

Проблематиката, свързана с ефективното управление на стоматологичните клиники придобива все по-голяма значимост във връзка с нарастването на стоматологичните заболявания на населението в Казахстан. Това създава необходимата бизнес среда за създаването и развитието на частните стоматологични клиники.

Според информация на автора, по-малко от 10% от стоматологичните клиники в Казахстан са държавна собственост, които оказват безплатна медицинска помощ на социално слабите хора. Те работят в условия на нарастваща конкуренция от страна на частния стоматологичен сектор, поради съвременното оборудване и ефективни технологии.

Посочените условия пораждаат необходимостта от анализ на съществуващите проблеми при предоставяне на качествени услуги, както и търсене на възможности за подобряване управлението на държавните стоматологични клиники. Именно това предизвиква научният интерес на автора.

За изпълнение на поставената цел и решаване на задачите, важно значение имат нейният професионален опит като стоматолог, както и научно-изследователската й дейност в областта на стоматологията.

В тази връзка, смятам, че разработването на методология за повишаване на ефективността на мениджмънта в стоматологичните клиники на Казахстан е актуален проблем в теоретичен и научно-приложен аспект.

2. Обща характеристика и структура на дисертационния труд

Дисертационният труд съдържа въведение, четири глави, заключение, изводи, практически препоръки, библиография, едно приложение и обхваща 203 страници. Структурата отговаря на целта и поставените за решаване задачи. Литературата съдържа 211 източници, в това число 79 на чужд език от областта на управлението на медицинските услуги. Използвани са редица научни статии, свързани с ефективността и качеството на здравеопазването в различни страни, както и с тенденциите в развитието на стоматологичните услуги. Резултатите от изследванията са онагледени с 23 фигури и 30 таблици.

В дисертационния труд са използвани следните методи: анализ и сравнение, контент анализ, библиографски, социологичски методи (метода на фокус групите, анкетния метод), статистически методи, методът на системния анализ и подход, процесен подход, SWOT анализ. Избраната методика на изследване позволява реализиране на поставената цел и задачи в дисертационния труд.

В *първата глава* /състояща се от четири точки/, са разкрити теоретичните основи на управлението на медицинските организации. Направен е исторически преглед на развитието на теоретичните концепции, явяващи се основа на концепциите за управление на здравеопазването. На базата на литературен преглед са посочени характеристиките на чуждестранните практики по управление на здравеопазването. Разяснена е специфичността на управлението на медицинските организации, произтичаща от особеностите на медицинската услуга.

Докторантката разглежда редица твърдения на различни автори, доказващи по-високата ефективност на частните стоматологични клиники. Успява да защити актуалността на проблема за необходимостта от подобряване на управлението в държавните стоматологични клиники. Следвайки логиката на разработката, акцентът в трета точка на първа глава е върху управленските механизми за повишаване ефективността на дейността в медицинските организации в съвременните условия. Разгледани са позиции на различни автори относно критериите за качество на медицинската услуга. Някои от тях са: достъпност, своевременност, адекватност, ефективност, безопасност и др.

Посочена е практиката на европейските страни, изградена на осем принципа: ориентиране към резултата от дейността, лидерство, непрекъснато развитие с участие на персонала, удовлетвореност на потребителите на медицинската услуга, усъвършенстване и иновации, управление на процесите, развитие на партньорство с други организации, корпоративна социално отговорност.

Разяснена е също и LEAN методологията като фактор за повишаване ефективността на управлението в държавните стоматологични клиники.

Значими за дисертационното изследване са посочените от автора проучвания, свързани с оценката на ефективността на системата за управление на всяка организация с използване на модела за подобряване на бизнеса (Модел за съвършенство), разработен от Европейската фондация за управление на качеството EFQM (Европейска фондация за качество). Моделът е базиран на философията на TQM (Цялостно управление на качеството) и отчита интересите на всички заинтересовани страни в организацията.

Теоретичната глава завършва с формулирането на шест извода.

Втората глава съдържа методологията и методиката на дисертационното изследване. Условно са определени четири етапа на проучването:

1. Анализ на теоретичните концепции и възгледи по изследвания проблем.
2. Анализ на реалната ситуация по изследвания проблем.
3. Определяне на факторите, влияещи на ефективното управление на държавните стоматологични клиники.
4. Разработване на методологически подходи за оценка на системата на управление и насоки за подобряване на ефективността ѝ в държавните стоматологични клиники.

При анализа на реалната ситуация в Казахстан е оценено качеството на управление на държавна стоматологична организация, посредством социологическо проучване на мениджъри (главни лекари, заместник-гл. лекари, началници на отделения, главни и старши медицински сестри, главни счетоводители), както и лекари и медицински сестри. Направена е така също и оценка на нивото на управленските компетенции сред мениджърите на дентални организации. В проучването са участвали 36 ръководители на различни нива – от главни лекари до началници на служби.

Третата глава съдържа анализ на системата на управление в държавните стоматологични клиники в Казахстан, като е направена оценка на функционалния модел на управление. Разработена е карта за оценка на посочения модел, на базата на резултатите от отговорите на мениджърите на изследваните клиники. Проблемните области са в управленските функции

организация, мотивация и контрол. За разлика от мениджърите, работещите в денталните клиници поставят с по-ниски оценки на функциите контрол, планиране и мотивация. Авторското обяснение на разликата в отговорите е свързано с недостатъчна координация в управлението. В тази глава са анализирани факторите, които влияят на качеството на управление на държавните стоматологични клиници. Направено е проучване на удовлетвореността на населението от качеството на стоматологичната помощ в държавните клиници, като показател за ефективността на управлението им.

Четвърта глава включва методологията за повишение качеството и ефективността на управлението в държавните стоматологични клиници. Проведено е социологическо проучване със 150 стоматолози и 120 медицински сестри, във връзка с изследване на удовлетвореността им от условията на работа, заплащане, организационна култура, микроклимат на работното място, като фактори за ефективността на управлението. Направена е оценка на управленските компетенции на ръководителите на денталните клиници. Формулирани са конкретни насоки за ефективно функциониране на държавните стоматологични клиници.

В заключение на този раздел, обобщавам, че дисертационният труд е структуриран, съобразно поставените цели и задачи на изследването. Оценявам теоретичната подготовка на докторантката и изследователските ѝ способности, на базата на които формулира конкретни предложения с практически характер.

3. Оценка на научните резултати и приносите на дисертационния труд

Постигнатите научни резултати отразяват до голяма степен натрупаните от автора знания и опит за управлението на денталните клиници. Открояват се две групи научни приноси, които отразяват постиженията на Гулбану Досбердиева : научни и научно-приложни.

Научни приноси:

- систематизиране и доразвитие на теоретичните постановки за управление на стоматологичните клиници, съобразени с условията в Казахстан;

- създаване на определение на технология за усъвършенстване на управленския процес в стоматологичните клиники, включващо анализ, планиране, координация, мотивация и контрол на ресурсите с цел задоволяване на потребностите от стоматологични услуги;
- разработена система за оценка на моделите на управление в държавните стоматологични клиники.

Научно-приложни:

- разработена методология за повишаване на ефективността в държавните стоматологични клиники за повишаване на качеството на стоматологичните услуги;
- формулирани конкретни насоки за повишаване ефективността на управлението в държавните дентални клиники.

4. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представени са 13 публикации, от които 8 са научни статии и 5 са доклади от международни научни конференции. От тях 5 публикации са самостоятелни и 8 са в съавторство. Като обем и качество, те съответстват на изискванията за получаване на научната степен „доктор“. Приемам всички публикации като пряко съотнесими към дисертационния труд. В тях са обобщени и публикувани съществени въпроси и резултати от изследванията в дисертационния труд.

5. Оценка на автореферата

Представеният автореферат на дисертационния труд е в обем от 28 страници. В него са отразени целите и задачите на изследването, акцентите на отделните глави на дисертационния труд, както и приносите на автора. Авторефератът е разработен в съответствие с изискванията за изготвянето му и отразява основните резултати и приноси на дисертационния труд.

6. Критични бележки, препоръки и въпроси

Дисертационният труд е завършено научно изследване, с изпълнена цел и решени задачи, съдържащ приносни резултати.

Препоръката ми е свързана с ползване на по-съвременни литературни източници в областта на управлението, в т.ч. и на денталните клиници. Биха могли да се анализират по-задълбочено причините за посочените проблеми при управление на държавните стоматологични клиници, както и да се посочат новите тенденции при управленските механизми за повишаване на ефективността му.

Препоръчвам на кандидата в бъдеще да популяризира научните резултати, чрез публикации в издания, реферирани и индексирани в световноизвестни бази данни с научна информация (Scopus /Web of Science).

Въпрос:

1. На какъв етап е дигитализацията на работния процес в денталната практика в Казахстан?

Заключение

Предложеният за защита дисертационен труд на Гулбану Турмаханова Досбердиева е в съответствие с нормите на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и правилниците на Висшето училище по сигурност и икономика.

Отчитайки постигнатите научни и научно-приложни резултати в дисертационния труд и изследователските способности на докторантката, давам **положителна оценка** на дисертационния труд на тема „Методология за повишаване на ефективността на мениджмънта в стоматологичните клиници на Казахстан“.

Предлагам на научното жури да присъди на Гулбан Турмахановна Досбердиева образователната и научна степен „доктор” по: 3. Социални, стопански и правни науки; професионално направление: 3.7 Администрация и управление.

Рецензент:

(проф.д-р Тони Михова)

30.10. 2024