

ОТЗЫВ
на магистерскую диссертацию
САВРАСОВОЙ Лилии Сергеевны
«PR-технологии продвижения медицинского учреждения»
(Профиль магистратуры – «Связи с общественностью»)

Актуальность представленной к защите работы очевидна. С одной стороны, состояние здравоохранения в последние десятилетия вызывает озабоченность в обществе, ставит человека в ситуацию выбора в заботе о собственном здоровье, с другой – широкий рынок медицинских услуг и организаций, которые такие услуги оказывают, актуализируют проблему конкуренции и поиска оптимально эффективного пути к потенциальному потребителю. Технологии связей с общественностью являются апробированным инструментом продвижения организаций и вызывают больше доверия у публики, чем открытая реклама. Развитие таких технологий – как применение зарубежного опыта, так и выработка собственных, органичных для российского рынка, – важное направление, в русле которого проводилось представленное исследование. Работа сосредоточена на демонстрации богатого эмпирического материала, сопоставительном анализе опыта пиар-технологий в медицинских учреждениях Франции, США и России. Именно представленная эмпирика составляет **новизну** работы, а собранный материал и сформулированные в Заключение рекомендации позволяют говорить и **научно-практической значимости** проведенного исследования.

Автор довольно грамотно и логично структурирует свою работу, начиная от базовых определений пиар-технологий, общих теоретических положений в этой сфере и переходя в дальнейшем к иллюстрации их практической реализации. Правда, в диссертационном исследовании такая структура выглядит несколько прямолинейно, поскольку такая работа предполагает не только экспозицию неких сведений, но и некоторые рассуждения по этому поводу. Создается впечатление, что автор не решается оторваться от прочитанных в книгах постулатов и формулировок и проявить собственное суждение. В работе много определений базовых профессиональных понятий (медиарилейшнз, мониторинг, корпоративные СМИ, интервью, пресс-тур, пресс-конференция и т.д.), взятых их учебных пособий, перечень которых в сносках ограничен, встречается даже ссылка на Википедию (с.29). Первая глава, по сути, представляет собой формулировку аппарата для будущего эмпирического исследования. Однако сведения в итоге не синтезируются, и автор сразу переходит к анализу зарубежного и российского опыта.

Вызывает уважение скрупулезность фиксации элементов деятельности многочисленных учреждений. Автор сопоставляет отмеченные им технологии в работе клиник Франции с теоретическими постулатами, опирается при этом на статистику ВОЗ. Внимание к практике продвижения в сетях побудило автора обратиться к опыту США. Подробно описана он-лайн практика российских центров, присутствие информации о работе учреждений в Твиттере, Фейсбуке и других сетевых сообществах. Правда, автор использует ссылки в тексте работы, что удобно при работе с электронным вариантом

диссертации, но затрудняет получения адекватной информации при знакомстве с печатным текстом.

В работе собран значительный фактический материал, который может составить основу будущих исследований в этой области. Диссертация имеет перспективу, и хочется надеяться, что у магистранта будет возможность продолжить начатое исследование, которое, надеюсь, вызовет интерес в профессиональной среде и будет востребована не только как теоретическая работа, но прежде всего, как руководство к деятельности организаций медицинской сферы.

- Анализ пиар-деятельности больниц и медицинских учреждений делался на основе ряда критериев, процесс разработки которых в работе не представлен. Остается непонятным: разработка методики оценки – заслуга магистранта, или взята готовая методика, которая использована для получения анализа новых объектов. Понимание этого важно для оценки реального вклада автора исследования и оценки новизны диссертации.
- Представляется излишним обзорный материал о системе здравоохранения в Российской Федерации и источниках финансирования медицинских учреждений, тем более что он в дальнейшем не синтезируется с выводами работы, а является дополнительными сведениями в русле выбранной темы.
- Ускользает от понимания рецензента соотношение указанных в работе технологий с успешностью учреждения и удовлетворенностью услугами со стороны потребителя. Скажем, возможность обратной связи на сайте учреждения и публикация отзывов пациентов позитивно сказывается на имидже или может повредить ему.
- Вызывает возражение некоторая обзорность работы - перечисление во введении книг и источников, с которыми автор познакомилась в процессе исследования (их лучше было представить функционально, в тексте, снабдив сносками и указав в списке литературы), обтекаемая формулировка в задачах исследования – «рассмотреть понятие PR», в которой отсутствует целеполагание.
- В работе присутствуют стилистические огрехи.

Несмотря на высказанные замечания, диссертация Саврасовой Л.С. соответствует требованиям, предъявляемым к магистерским диссертациям, исследование актуально, имеет научно-практическую значимость и перспективу и заслуживает положительной оценки.

М.А.Бережная,
Доктор филологических наук,
Профессор кафедры телерадиожурналистики

