

ISSN 0367-3057

ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ
ЖУРНАЛ

3•2009

ФАРМАЦЕВТИЧНІ КАДРИ

УДК 615.15:331.103.12

*Л.В.ГАЛІЙ, канд. фармац. наук, доц.,
В.М.ТОЛОЧКО, д-р фармац. наук, проф.*

Національний фармацевтичний університет

НАУКОВЕ ОБГРУНТУВАННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ПРОВІЗОРА АПТЕКИ

Ключові слова: ефективність виконання роботи, компетенції спеціалістів фармації, групові сесії експертів, управління персоналом фармацевтичних організацій

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями

Управління персоналом фармацевтичних організацій у складних сучасних умовах ринкової конкуренції, економічної та соціальної напруженості в українському суспільстві необхідно спрямовувати на максимальний розвиток фармацевтичної компетенції як системи базових якостей спеціалістів, що дає їм можливість ефективно вирішувати завдання та виконувати обов'язки з належного фармацевтичного забезпечення населення.

Структурними елементами фармацевтичної компетенції є знання, вміння, навички, цінності та установки спеціалістів фармації, їх психофізіологічні здібності та мотиви здійснення ними діяльності, які інтегруються в єдине ціле та виявляються через певні зразки професійної поведінки.

Отже, компетентний спеціаліст фармації — це спеціаліст, який володіє на високому та видатному рівні фармацевтичною компетенцією.

Аналіз публікацій

Узагальнення зарубіжного досвіду визначення компетенцій персоналу, результати якого викладені нами у попередній публікації [1], передбачало проведення ґрунтовного аналізу змісту публікацій та дало нам змогу вивчити концептуальні підходи до здійснення досліджень цього наукового напрямку.

Щодо вітчизняних дослідників, то деякі аспекти використання компетенцій в управлінні персоналом фармацевтичних організацій та їх впливу на ефективність професійної діяльності розглянуті у роботах Жирової І.В., Кожухової Т.В. та Піміннова О.Ф. [2, 3]. Проте ґрунтовних наукових досліджень з визначення компетенцій спеціалістів фармації до цього часу не проводилось.

Виділення невирішених завдань та формулювання цілей статті

Фармацевтична діяльність має значну специфіку, яка суттєво впливає на характер і коло завдань спеціалістів фармації, зумовлює результати та ефективність їх праці. Враховуючи те, що дослідження з визначення компетенцій потребують значних трудових та матеріальних витрат, насамперед його доцільно здійснювати саме для «стратегічних» посад, тобто тих, що найбільш важливі у реалізації стратегічних завдань фармацевтичних організацій. Тому метою нашої роботи стало обґрунтування та визначення компетенцій провізора аптеки.

Виклад основного матеріалу

Відповідно до запропонованої нами загальної методології визначення компетенцій спеціалістів фармації проведення досліджень передбачає виконання певної послідовності дій, а саме:

© Л.В.Галій, В.М.Толочко, 2009

- організаційного аналізу, під час якого визначаються стратегічні цілі фармацевтичної організації та з'ясовуються ключові показники діяльності спеціалістів фармації;
- аналізу виконання роботи для визначення характеристик або індикаторів поведінки, що характеризують ефективне та неефективне виконання завдань та обов'язків спеціалістів фармації, що обіймають певні фармацевтичні посади;
- безпосереднього визначення компетенцій, тобто їх відбору та опису;
- створення моделей компетенцій шляхом розробки шкали оцінювання кожної із визначених компетенцій;
- перевірки моделей компетенцій (їх валідизації);
- впровадження запропонованих моделей у систему управління персоналом фармацевтичних організацій [6].

ії,

Основними науковими методами, що використовуються нами вперше у дослідженнях з визначення компетенцій, є групові сесії експертів та інтерв'ювання для отримання прикладів поведінки [4, 8–12].

них
ко-
ної
ек-
ого

Так, групові сесії експертів являють собою збори спеціалістів для організації їх спільної взаємодії та визначення поглядів на певний предмет дослідження. Проведення таких сесій обов'язково передбачає наявність посередника, який спроможний мотивувати групу експертів працювати конструктивно.

на-
і та
вся

Залучимо, що перевагою використаного наукового методу є можливість забезпечення всебічного аналізу ефективності виконання робіт, оскільки до участі у групових сесіях залучаються як безпосередні виконавці роботи, так і їх керівники, колеги, підлеглі та зовнішні експерти.

: на

Визначення компетенцій спеціалістів фармації методом групових сесій експертів узагальнено на схемі.

ре-
ння
льні

Групові сесії спеціалістів фармації здійснювалися протягом 2008–2009 років під час проведення кафедрою управління та економіки фармації ІПКСФ тематичних та переддестачійних курсів підвищення кваліфікації. Як експерти нами були залучені спеціалісти п'яти областей: Дніпропетровської, Донецької, Луганської, Полтавської та Харківської, загальна кількість яких становила 307 осіб.

ій в
ість
імі-
цій

Зокрема, у дослідженнях брали участь спеціалісти таких фармацевтичних посад: 9 завідувачів аптечного складу; 108 завідувачів аптеки; 22 заступники завідувача аптеки; 9 завідувачів відділу аптеки; завідувачі структурних підрозділів аптеки (пунктів – 14, кіосків – 4); провізори та старші провізори – відповідно 69 та 4 фармацевти – 63 та спеціалісти, які обіймають інші посади, – 5.

і ха-
ість
ють
зати
тра-
гало

Залучені експерти працюють у фармацевтичних організаціях державної (7,5 %), колективної (48,2 %), комунальної (24,1 %) та приватної (20,2 %) форм власності, які представлені органами управління фармацією, аптечними складами, аптеками, у тому числі міськими, районними, лікарняними, міжлікарняними, структурними підрозділами аптек.

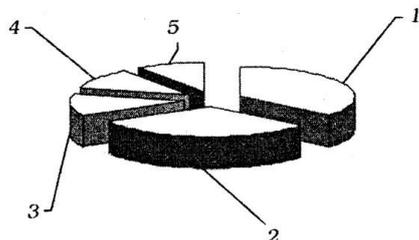
мпе-
вної

Відповідно до тривалості стажу професійної діяльності експертів 18,2 % з них працюють у фармації менше ніж десять років, 32,6 % – від десяти до двадцяти років, 30,6 % – від двадцяти до тридцяти років та 18,6 % – понад тридцять років.

Інформація щодо кількості спеціалістів фармації певних регіонів України, які брали участь у групових сесіях з визначення компетенцій провізора аптеки, представлена на рисунку.

Отже, організація проведення групових сесій експертів насамперед передбачає ознайомлення її учасників з предметом дослідження, у нашому випадку – з фармацевтичною компетенцією.

На наступному етапі, під час проведення мозкового штурму, експерти шукали відповідь на запитання про особистісні характеристики працівників, які зумовлюють ефективне виконання ними обов'язків однієї з ключових фармацевтичних посад, а саме, провізора аптеки.



Кількість спеціалістів фармації певних регіонів, що брали участь у групових сесіях з визначення компетенцій провізора аптеки:

1 – Полтавська область (110) 36 %, 2 – Харківська область (96) 31 %, 3 – Донецька область (38) 12 %, 4 – Луганська область (33) 11 %, 5 – Дніпропетровська область (30) 10 %

виконання роботи на посаді провізора аптеки від виконання середнього рівня;

– оцініть у балах (від 1 до 5) чи виникнуть проблеми при виконанні роботи, якщо вказана характеристика не враховувалася при відборі або навчанні працівника, що обіймає посаду провізора аптеки;

– оцініть у балах (від 1 до 5) можливість включення вказаної характеристики до вимог, які висуваються до претендентів на посаду провізора аптеки;

– оцініть у балах (від 1 до 5) можливість розвитку зазначеної характеристики у працівників, що обіймають посаду провізора аптеки.

Відмітимо, що одним із найважливіших етапів визначення компетенцій спеціалістів фармації методом групових сесій експертів є аналітичний етап (див. схему). Ранжування гіпотетичних компетенцій, які відрізняють ефективних та неефективних працівників, що працюють у фармацевтичних організаціях на посаді провізора, експерти проводили, відповідаючи на запитання:

– оцініть у балах (від 1 до 5) наскільки зазначена характеристика дає можливість розпізнати високоефективне

Таблиця перераховує повільній організації

У подальшому на основі отриманих даних, що характеризують ефективність роботи провізора аптеки, з метою визначення ефективності роботи провізора аптеки

Отримані результати будуть середньою цінністю

Компетенції, серед яких, були визначені

Компетенції, серед яких, були визначені, тобто обов'язковими, що не дають змоги виконувати

Компетенції, які вважаються (включеними) в описово-абстрактне моделювання

На етапі описово-абстрактного моделювання, при необхідності, визначені

Отже, компетенції в описово-абстрактному моделюванні

Компетенції, які характеризують нашу професію та галузь, що

Між іншим, це розуміння

Орієнтація на потреби фармації задовольнити потреби

Тобто і визначення потреб. Компетенціями, які

Компетенціями, які характеризують нашу професію та галузь

Самоконтроль мови, емоцій та негативних емоцій

Компетенціями, які характеризують нашу професію та галузь

Так, турбота про фармацію підтримувати компетенцію також

можливість отримувати рекомендації, умови

тримати професійний обов'язок здоров'я на

Так, експертами були визначені ранги близько вісімдесяти гіпотетичних компетенцій провізора аптеки.

У подальшому нами проводився лексико-семантичний аналіз гіпотетичних компетенцій, який, зокрема, передбачає пошук та визначення синонімічних груп із запропонованих експертами термінів. Наприклад, гіпотетичною компетенцією провізора аптеки експерти вважають толерантність, яку також визначили термінами «терпіння», «рівновага», «саморегуляція», «емоційна сталість». Проведення лексико-семантичного аналізу дало нам можливість скоротити список гіпотетичних компетенцій провізора до п'ятнадцяти характеристик.

Отримані рейтинги характеристик були оброблені статистично для розрахунку середньозважених оцінок. При цьому:

- компетенції, середньозважений ранг яких дорівнював мінімальному, тобто одиниці, були виключені із списку;
- компетенції, середня оцінка яких становила два бали, віднесені нами до порогових, тобто обов'язкових для виконання роботи на посаді провізора аптеки, але тих, що не дають можливості розрізнити високу та середню ефективність її виконання;
- компетенції, які отримали ранг від трьох до п'яти балів, стали диференціальними (ключовими), тобто такими, що забезпечують високу ефективність виконання обов'язків на посаді провізора аптеки.

На етапі описово-абстрактного моделювання проводили опис визначених компетенцій, при цьому нами певною мірою було використано досвід зарубіжних дослідників з вивчення компетенцій персоналу [5, 7].

Отже, компетенціями провізора аптеки, що отримали максимальну оцінку (5) в ефективності його роботи, визначені «міжособистісне розуміння» та «орієнтація на пацієнта».

Компетенція «*міжособистісне розуміння*» — це прагнення спеціаліста фармації прозріти пацієнта. Інакше кажучи, це здатність відчувати та розуміти ті думки, почуття та турботи, що взагалі не висловлені пацієнтом або висловлені частково. *Міжособистісне розуміння* психологи також називають емпатією.

Орієнтація на пацієнта — це компетенція, яка передбачає бажання спеціаліста фармації задовольнити потреби пацієнта та надати йому належне фармацевтичне забезпечення. Тобто це прагнення допомогти пацієнтові через виявлення та розуміння його потреб.

Компетенціями, що отримали високу оцінку (4) в ефективності роботи провізора аптеки, стали «фармацевтична експертиза» та «самоконтроль».

Фармацевтична експертиза — це досконале володіння обсягом професійних знань у галузі фармації та прагнення спеціаліста їх використовувати та розширювати.

Самоконтроль ми розуміємо як здібність спеціаліста фармації стримувати власні емоції та негативні дії у разі виявлення пацієнтом агресивної поведінки та нагнітання конфліктної ситуації.

Компетенціями, які отримали середню оцінку (3) в ефективності роботи провізора аптеки, визначені «турбота про порядок, якість та акуратність» і «здібність чинити вплив».

Так, *турбота про порядок, якість та акуратність* — це прагнення спеціаліста фармації підтримувати стандарти роботи або контролювати хід її виконання. Цю компетенцію також можна розглядати як бажання спеціаліста зменшувати невизначеність оточуючого середовища та доводити його стан до певного порядку.

Здібність чинити вплив розглядається нами як прагнення спеціаліста фармації переконувати, умовляти або впливати на пацієнта з метою примусити його підтримати професійний погляд щодо доцільності проведення певної схеми лікування або стапу здоров'я пацієнта.

Порогові компетенції провізора аптеки, за оцінками експертів, — це «аналітичне мислення», «побудова відносин» та «командна робота та співпраця».

Так, *аналітичне мислення* ми розуміємо як здібність спеціаліста фармації проводити логічні міркування та визначати причинні відносини певних явищ, що, зокрема, дає йому можливість орієнтуватися у значному розмаїтті лікарських засобів, їх аналогів та синонімів.

Компетенція «*побудова відносин*» — це бажання будувати та підтримувати стосунки з людьми, що є корисними для досягнення цілей організації, насамперед, з пацієнтами, медичними представниками, лікарями тощо.

Командна робота та співпраця є прагненням спеціаліста спільно працювати зі своїми колегами для вирішення стратегічних завдань фармацевтичної організації.

Узагальнену інформацію щодо компетенцій провізора аптеки, які визначені методом групових сесій експертів, представлено у таблиці.

Компетенції провізора аптеки

Компетенція	Рейтинг в ефективності роботи
Міжособистісне розуміння	5
Орієнтація на пацієнта	5
Фармацевтична експертиза	4
Самоконтроль	4
Турбота про порядок, якість та акуратність	3
Здібність чинити вплив	3
Аналітичне мислення	2
Побудова відносин	2
Командна робота та співпраця	2

Наприкінці зазначимо, що моделі компетенцій спеціалістів фармації, тобто визначений перелік компетенцій та індикатори поведінки, які характеризують рівень розвитку кожної з компетенцій, необхідно використовувати як підґрунтя для всієї системи управління персоналом фармацевтичних організацій, бо вони є основою таких визначальних функцій менеджменту персоналу, як підбір та наймання, планування персоналу, його ділового оцінювання, навчання та управління кар'єрою, мотивації, стимулювання та оплати праці.

Висновки

1. За допомогою методу групових сесій експертів визначено компетенції провізора аптеки як однієї з ключових посад фармацевтичних організацій.

2. До диференціюючих компетенцій провізора аптеки віднесено: міжособистісне розуміння, орієнтацію на пацієнта, фармацевтичну експертизу, самоконтроль, турботу про порядок, якість та акуратність, здібність чинити вплив. Порогові компетенції провізора аптеки — побудова відносин; аналітичне мислення, командна робота та співпраця.

3. Створення моделей компетенцій спеціалістів фармації, зокрема провізора аптеки, потребує розробки шкали оцінювання кожної з визначених компетенцій, що і стане предметом наших подальших досліджень.

1. Галій Л.В. // Фармац. журн. — 2009. — № 2. — С. 15–18.
2. Жирова И. // Аптечный аудит. — 2008. — № 16. — С. 9–11.
3. Кожухова Т.В., Пиминов А.Ф. // Там же. — 2008. — № 12. — С. 9–12.
4. Пивень Е., Ламанова Е. // Менеджер по персоналу. — 2009. — № 4. — С. 46–53.
5. Спенсер С., Спенсер Л. Компетенции на работе. / Пер. с англ. — М.: НІРРО, 2005. — 384 с.
6. Толочко В.М., Галій Л.В. Наукове обґрунтування та розробка моделей компетенцій спеціалістів фармації: Метод. рекомендації. — Х.: НФаУ, 2009. — 23 с.
7. Уидетт С., Холлифорд С. Руководство по компетенциям. / Пер. с англ. — М.: НІРРО, 2004. — 228 с.
8. Draganić F., Mentzas G. // Information Management & Computer Security. — 2006. — Vol. 14, № 1. — P. 51–64.

© Машук А., Парадиченко
Л.О. — 2011
© Школяк К., Козуб І.
© Козуб І., М. Спиринюк Р.
© Толочко В., Галій Л.

Т.В. Галій, В.М. Толочко

НАВЧАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ

Ключові слова: ефективність, управління персоналом

Авторами статті проведено групові сесії експертів в Україні. Для проведення диференціювання, оцінювання на пацієнта, орієнтації на пацієнта, оцінювання, стимулювання та оплати праці.

Диференціювання, оцінювання на пацієнта, орієнтації на пацієнта, оцінювання, стимулювання та оплати праці.

Т.В. Галій, В.М. Толочко

EFFICIENT FOUND AN
COMPE HENIT

Key words: effective perform
personnel management of pl

SUMMARY

The investigation of ph
of aspects were carried out by
Donetsk, Donetsk.

As the differentiated c
understanding, orientation o
quality and exactness, ability
thought, construction of nut

ЕФЕКТИВНІ АСПЕКТИ

Ключові слова:

ОМІТРИЦЬКО, О. Р.

Національна медицина с

ЕФЕКТИВНІ АСПЕКТИ Ф

Робота у вигляді дискус
№ 9–10 жовтня 20

Ключові слова: біоети

Проблеми етики
ніколи не втрачали і н
італьної лікарської етик
щодо пацієнта, мисле
© О.М. Грищенко, О.М. Гера

