

2. Алергічний риніт у дітей : монографія / Д. І. Заболотний, А. А. Лайко, О. М. Охотнікова, та ін. Київ : Логос, 2016. 216 с

**Аналіз напрямків підвищення ефективності праці в аптечних закладах**

**Малий В. В.**, д. фарм. н., професор кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу Національного фармацевтичного університету,  
*ftm@niph.edu.ua*

**Бондарєва І. В.**, к. фарм. н., доцент кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу Національного фармацевтичного університету,  
*ftm@niph.edu.ua*

**Зайченко Н. І.**, здобувач вищої освіти 5 курсу спеціальності «Фармація»  
Національного фармацевтичного університету

Тенденції змін, що відбуваються в сучасному цивілізованому світі, пов'язані з прискореним розвитком технологій передачі та обробки інформації, що потребує від сучасного управлінця таких знань, умінь і навиків, які б давали можливість йому миттєво реагувати на зміни середовища, з одного боку, а з іншого – змогу витримувати морально-психологічний та соціально-культурний натиск соціуму. Управлінський персонал повинен бути озброєним новітніми методиками та технологіями своєчасного прогнозування напрямків розвитку соціально-економічних процесів, уміти визначати стратегічні цілі, приймати оптимальні рішення, постійно розвивати власний інтелектуальний і творчий потенціал для підвищення конкурентоспроможності за рахунок генерування нових ідей та швидкого їх впровадження в практичну діяльність як реакцію на суспільні виклики. Саме для цього покликаний самоменеджмент як цілеспрямоване й послідовне застосування наукових методів і практичних прийомів менеджменту для свідомого управління власною кар'єрою та особистим життям.

Метою даної роботи є аналіз напрямків підвищення ефективності праці в аптечних закладах.

Самоменеджмент являє собою послідовне й цілеспрямоване використання методів роботи в повсякденній практиці, для того щоб оптимально й зі змістом використовувати свій час. Основна мета самоменеджменту полягає в тому, щоб максимально використовувати власні можливості. Самоменеджмент допомагає виконувати роботи з меншими витратами, дозволяє краще організувати працю. Основними напрямками підвищення ефективності праці в аптечних закладах є: поліпшення організації і обслуговування робочих місць; раціоналізація засобів і методів праці, що прискорюють і полегшують процес виготовлення і відпуску ліків; поліпшення умов праці, розробка оптимальних режимів праці та відпочинку; нормування витрат праці при виконанні окремих виробничих операцій; підвищення культурно-технічного рівня працівників аптек і підготовка кваліфікованих кадрів; удосконалення форм розподілу і кооперації праці, суміщення професій, спеціальностей і функцій у масштабах відділів аптеки;

поліпшення трудової дисципліни, підвищення рівня творчої активності працівників; удосконалення форм і систем оплати праці та економічного стимулювання; удосконалення роботи управлінського персоналу.

### **Управління конфліктами у фармацевтичних організаціях**

*Малий В. В., д. фарм. н., професор кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу Національного фармацевтичного університету,  
[fmm@niph.edu.ua](mailto:fmm@niph.edu.ua)*

*Бондарєва І. В., к. фарм. н., доцент кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу Національного фармацевтичного університету,  
[fmm@niph.edu.ua](mailto:fmm@niph.edu.ua)*

*Постольна Д. О., здобувач вищої освіти 5 курсу спеціальності «Фармація»  
Національного фармацевтичного університету*

Конфлікт є невід'ємною частиною життєдіяльності сучасної організації. Це зіткнення протилежних інтересів, поглядів, прагнень; серйозна розбіжність, гостра суперечка, що приводить до боротьби. Конфлікти проявляються в діяльності всіх організаційних груп, у взаєминах між людьми і грають ключову роль в житті кожної окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства і людини в цілому.

Метою даної роботи було управління конфліктами у фармацевтичних організаціях.

Методом анкетування було опитано 40 аптечних працівників. Встановлено, що у 80% респондентів конфлікти виникають з споживачами, рідше з колегами всередині колективу чи керівництвом, а також в 10% випадків виникають непорозуміння з іншими медичними співробітниками (медичними представниками).

Виявлено, що більшість конфліктів, що виникають в аптечній організації пов'язані з відсутністю в наявності необхідних споживачам лікарських засобів або з їх високою вартістю, а також з вимогою відпуску рецептурних ліків без рецепта. Проте провізори відзначили, що більшість конфліктів, пов'язаних з відсутністю препаратів, вирішилися з введенням послуги, відповідно до якої провізор пропонує замовити відсутні лікарські засоби і придбати їх пізніше, через деякий час.

Встановлено, що у 85% випадків провізори намагаються розібратися та вирішити конфліктну ситуацію самостійно. Найчастіше для вирішення конфлікту обирають стиль поведінки співпраці (50% опитаних) та компромісу (35%), рідше пристосування (10%) чи суперництва (5%). Незначна частина, близько 15% опитаних працівників аптек, починає сперечатися і доводити свою правоту, решта не бажаючи брати участь в конфлікті звертається до керівника – завідувача аптекою, який в свою чергу вирішує конфлікт посилаючись на наявність нормативних документів і надає їх у разі потреби.