

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет
кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«АНАЛІЗ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ РОБОТОЮ
ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ»**

Виконав: здобувачка вищої освіти групи Фс18(5,5з)-016
спеціальності: 226 Фармація, промислова фармація
освітньої програми Фармація

Єлизавета ЛАПІКОВА

Керівник: професор закладу вищої освіти кафедри
фармацевтичного менеджменту та маркетингу,
д.фарм.н., професор Тетяна КРУТСЬКИХ

Рецензент: професор закладу вищої освіти кафедри
організації та економіки фармації,
д.фарм.н., професор Вікторія НАЗАРКІНА

АНОТАЦІЯ

Роботу присвячено аналізу рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни.

Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел. Викладена на 45 сторінках, містить 3 таблиці, 27 рисунків. Література налічує 39 джерела, 14 з них – іноземною мовою.

Ключові слова: аптека, війна, задоволеність роботою, стрес, фармацевтичний працівник.

ANNOTATION

The work is devoted to the analysis of the level of satisfaction with the work of pharmaceutical workers during the war.

The work consists of an introduction, 3 sections, conclusions a list of sources used. Set out on 45 pages, contains 3 tables, 27 figures. The literature has 39 sources, 14 of them in a foreign language.

Key words: pharmacy, war, job satisfaction, stress, pharmacist.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ.....	7
1.1. Важливість задоволеності роботою працівників	7
1.2 Стрес в роботі фармацевтичних працівників.....	9
1.3. Заходи для зниження рівня стресу фармацевтичних фахівців під час війни.....	13
Висновки до розділу 1.....	15
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ РОБОТОЮ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	16
2.1. Ринок праці фармацевтів під час війни.....	16
2.2. Соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників....	18
2.3. Аналіз задоволеності роботою фармацевтичних працівників.....	22
Висновки до розділу 2.....	33
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ СТРЕС-ФАКТОРІВ НА ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	35
3.1. Дослідження факторів стресу в роботі фармацевтичних працівників під час війни.....	35
3.2. Рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників.....	40
Висновки до розділу 3.....	43
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46
ДОДАТКИ.....	50

ВСТУП

Актуальність теми. Ефективність діяльності будь-якої організації багато у чому залежить від психологічного благополуччя персоналу організації, адже люди є основним капіталом підприємства. Дослідження чинників, які розкривають ставлення працівника до своєї роботи, є важливою передумовою для прийняття управлінських рішень щодо забезпечення задоволеності працею [3]. Високий рівень задоволеності роботою впливає на збільшення прибутку, зменшення витрат, підвищення продуктивності роботи, покращення ділових відносин та соціальних зв'язків у колективі, підвищення мотивації працівників, лояльності як до керівництва, так і для організації в цілому, зацікавленість працівників у своїх результатах, результатах роботи всієї компанії, зменшення плинності кадрів. Окрім цього задоволеність роботою – це важливий базовий елемент формування лояльності та залученості працівників, формування корпоративної культури та бренду компанії.

Проблемам задоволеності роботою персоналу присвячена значна кількість наукових праць. Дану проблематику вивчали І. М. Щербакова, Т. П. Гітіс, Т. А. Вежновець, Н. О. Губа, М. А. Ходаковська [4, 5, 6, 23, 24]. Питання задоволеності роботою фармацевтичних працівників висвітлено в роботах таких вітчизняних науковців, як Р. В. Сагайдак-Нікітюк, М. Зарічкова [10, 20].

Фармацевтичні працівники відіграють важливу роль в галузі охорони здоров'я. Проте зростаюче невдоволення роботою серед фармацевтів стає все більш поширеним явищем і може мати серйозні наслідки для фармацевтичного бізнесу та суспільства. Невдоволення роботою є одним з найважливіших факторів, який впливає на зниження продуктивності, змушує фармацевтів змінювати аптечну мережу та навіть спонукає переходити до іншої галузі діяльності [25]. Війна та екстремальні умови праці також негативно впливають на рівень задоволеності роботою фахівців. Тому актуальним є дослідження рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників, виявлення основних факторів стресу в роботі фахівців та

розроблення рекомендацій щодо підвищення задоволеності роботою фармацевтів.

Метою дослідження є аналіз задоволеності роботою фармацевтичних фахівців під час війни.

Завдання дослідження. Щоб досягнути поставленої мети було визначено та вирішено наступні завдання:

- розглянути важливість задоволеності роботою працівників;
- узагальнити літературні дані щодо стресу в роботі фармацевтичних працівників;
- розглянути рекомендації, які спрямовані на зниження рівня стресу;
- проаналізувати ринок праці під час війни;
- провести маркетингові дослідження та встановити соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників;
- проаналізувати задоволеність роботою фармацевтів;
- провести дослідження факторів стресу в роботі фармацевтичних працівників під час війни;
- розробити рекомендації щодо підвищення задоволеності роботою фахівців.

Об'єктом дослідження є фармацевтичні працівники.

Предметом дослідження є задоволеність роботою фармацевтичних працівників під час війни.

Методи дослідження. У роботі використано кабінетні та польові методи маркетингових досліджень: контент-аналіз наукової літератури, аналіз Інтернет сайтів, анкетування, аналітичний, графічний, порівняльний методи. З метою математичної обробки результатів було використано сучасні комп'ютерні технології.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблені рекомендації можуть бути використані керівництвом аптечних мереж для

прийняття управлінських рішень щодо підвищення задоволеності працею фахівців.

Апробація результатів дослідження і публікації. За результатами досліджень була опублікована стаття на II науково-практичній internet-конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я» (м. Харків, 19 січня).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних літературних джерел та додатків. Робота викладена на 45 сторінках друкованого тексту, яка включає 3 таблиці, 27 рисунків та 39 джерела літератури, 14 з них – іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ

1.1. Важливість задоволеності роботою працівників

Задоволеність роботою – це стан збалансованості вимог, які висуваються працівником до змісту, характеру та умов праці, а також суб’єктивної оцінки можливостей реалізації даних запитів. Тобто це оціночне ставлення кожної людини до власної трудової діяльності, різних її аспектів, це найважливіший показник адаптації працівника в певній організації [13].

Задоволеність працівників роботою це життєво важлива ознака підвищення продуктивності праці. Якщо керівництво це розуміє, то організація працює успішно. Саме задоволеність роботою підвищує ефективність роботи співробітників. Можна стверджувати, що задоволеність виконуваною роботою є досить складним явищем, на яке будуть впливати безліч змінних. Якщо працівники не вдоволені роботою, то рівень виробництва знижується, оборот зменшується і відбувається багато інших негативних факторів. Тож, керівництво має слідкувати та дбати про задоволеність персоналу виконуваною роботою [2].

Задоволеність роботою може залежати від багатьох факторів. Умовно всі фактори можна поділити на внутрішні та зовнішні (табл. 1.1.) [27].

Таблиця 1.1.

Основні фактори впливу на задоволеність роботою

Зовнішні чинники	зміст праці, оплата праці, розміри компанії, соціально-психологічний клімат, умови праці, можливість кар’єрного зростання, стиль керівництва
Внутрішні чинники	розумові здібності, освіта, вік, стать, сімейний стан, емоційна стабільність, цінності, переконання, досвід роботи, схильність до швидкої адаптації, мобільність

До основних проявів незадоволеності роботою відносять будь-які вирази зневіри та зневаги, лояльності або протесту. Також необхідно згадати про

соматичні та негативні психічні реакції. В першу чергу це стосується професійних стресів, які в Міжнародній класифікації хвороб визначаються як окремий стан – професійні стреси, наслідком яких є синдром професійного вигорання [7].

На сьогоднішній день існує багато сучасних методів оцінки задоволеності працівників, які можна застосовувати в організації залежно від її направленості, розміру, етапу розвитку, бажань та цілей (табл. 1.2.).

Таблиця 1.2.

Методи оцінки задоволеності працівників

<i>Метод</i>	<i>Суть методу</i>
<i>Organizational Commitment Scale (OCS)</i>	шкала, яка містить три субшкали відповідно до трьох складових: залученість до роботи, лояльність до професії і задоволеність роботою;
<i>Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)</i> ,	шкала, яка дозволяє визначити поділ цілей і цінностей, зусилля в інтересах: інтенційні (готовність до понаднормової роботи і підвищення продуктивності) і поведінкові (розповідаю, пишаюся, дбаю);
<i>Співвідношення внутрішньої і зовнішньої мотивації (за К. Замфіром),</i>	ґрунтується на поданні трьох складових мотивації: внутрішньої мотивації, зовнішньої позитивної мотивації і зовнішньої негативної мотивації;
<i>SSM (Smart Satisfaction Monitoring)</i>	являє собою анонімне опитування співпрацівників компанії за спеціально розробленою методикою яка базується 100 на оцінці за шістьма ключовими чинниками: взаємовідносини з колегами і керівництвом, зміст і характер роботи, оплата праці і пільги, навчання і розвиток, зміни та інновації, цінності і корпоративна культура.

Задоволеність роботою вважають однією з основних якісних характеристик персоналу, яка в сучасних умовах господарювання є одним з основних ресурсів кожної організації [5]. Отже, визначення ступеня задоволеності працівників повинно бути пріоритетним завданням системи

управління персоналом в кожній компанії. Особливо дослідження рівня задоволеності працівників необхідно проводити у наступних випадках

- якщо спостерігаються високі показники плинності кадрів;
- якщо відбуваються організаційні зміни;
- якщо помічено відсутність або зниження лояльності працівників.

Таке явище, як незадоволеність роботою спостерігається не лише в нашій країні. Відповідно до статистичних даних в США 5 % населення не вдоволені своєю роботою (а в 2017 році частка незадоволених працівників складала лише 1 %). Частка частково невдоволених працівників складає 9 % [31]. У країнах Європейського Союзу приблизно кожен п'ятий житель (16,9 %), який зараз працює, висловив низький рівень задоволення своєю роботою, 58,5 % заявили про середній рівень задоволеності своєю роботою [32].

В роботі фармацевтичних працівників рівень задоволеності роботою також відіграє важливе значення. Якщо фармацевтичні працівники незадоволені своєю роботою, існує ймовірність збільшення плинності кадрів. Встановлено, що задоволеність роботою фармацевтів негативно пов'язана з плинністю робочих місць, тобто фармацевти з низьким рівнем задоволеності роботою, швидше за все, звільняться зі своїх посад [30].

1.2. Стрес в роботі фармацевтичних працівників

Стрес – це реакція організму на будь-яку висунуту до нього вимогу. Іншими словами можна сказати, що стрес – це відповідь на загрозу, реальну чи уявну [14].

Реакція на стрес – це те, як себе поводить наш організм під час стресу. Стресова реакція виникає в індивіда в тому випадку, коли на даному етапі свого життя він раніше не стикався з даними деструктивними обставинами. Тобто немає набутої адекватної реакції на них. Кожна особистість реагує на стрес індивідуально, застосовує різні способи подолання даної емоційної реакції [1]. Виділяють 3 види реакцій людини під час стресу (табл. 1.3.).

Реакції на стрес

Бий	Біжи	Завмири
<ul style="list-style-type: none"> - Активна форма поведінки - Атака - Агресія - Емоційність 	<ul style="list-style-type: none"> - Активна форма поведінки - Спасіння за допомогою втечі - Хаотичність дій 	<ul style="list-style-type: none"> - Пасивна форма поведінки - Не можливість приймати рішення та долати труднощі - Зупинка всіх реакцій та інстинктів
* Як правило, без самоконтролю реакція позитивний результат не принесе. Важливий контроль потоку та напрямку реакції	* Як правило, без самоконтролю реакція позитивний результат не принесе. Важливий контроль потоку та напрямку реакції	* Реакція не контролюється

Класична концепція стресу Ганса Сельє передбачає три фази (стадії) розвитку стресу (рис. 1.1.).



Рис. 1.1. Стадії стресу

- ❖ На першій стадії організм може зіткнутися з деякими подразнюючими факторами середовища та намагається пристосуватися до них.
- ❖ На другій стадії відбувається адаптація до нових процесів.
- ❖ Якщо стресор довгий час продовжує, то відбувається виснаження гормональних ресурсів (третья стадія) і зрив систем адаптації, в результаті

чого процес набуває патологічного характеру. Дана стадія може завершитись хворобою чи смертю індивіда [19].

Сьогодні в нашому суспільстві проблема стресу стала дуже актуальною, а вміння справлятися з ним – загальною потребою. Є багато різних професій, які викликають у людини стрес [9]. Професійна діяльність багатьох фахівців проходить в екстремальних умовах. Ефективність такої діяльності визначається не тільки професійними знаннями та навичками, а ще й професійно важливими властивостями, до яких можна віднести стресостійкість [15].

Стрес – це хвороба ХХІ століття, яка стає все більш поширеною серед фармацевтів та є основним фактором впливу на якість фармацевтичної допомоги. Основними факторами стресу фармацевтичних працівників є фактори, пов'язані з: професією та виконуваною діяльністю; стосунки на робочому місці; роль в організації; фактори розвитку кар'єри; фактори, що впливають на організаційний клімат [39].

Фармацевтичні працівники досить часто відчують сильний стрес та вигорають. Фармацевтам, як і іншим медичним працівникам, доводиться боротися з дуже високими фізичними та емоційними навантаженнями під час виконання роботи, обмеженою автономією, невеликою компенсацією за свою роботу та недостатнім відпочинком [36]. Не можна недооцінювати вплив стресу на фармацевтів, адже дослідження показали, що вплив хронічного стресу негативно впливає на когнітивні та емоційні функції фармацевтичних працівників, що безперечно призводить до помилок і високої плинності кадрів [35]. Хронічний стрес і виснаження також пов'язують із погіршенням фізичного та психічного здоров'я. Чим більший стрес відчуває людина, тим важче їй справлятися з подальшими стресовими факторами в різних аспектах життя [33]. Фармацевти, які зазнають стресу на роботі, вразливі до негативного ставлення, і ці негативні емоції можуть зберігатися роками. Наприклад, дослідження, проведене серед громадських фармацевтів у Франції, показало, що 56,3% громадських фармацевтів зазнали виснаження, а

10,5% % із них страждають від важких симптомів [28], майже 60 % австралійських фармацевтів перебувають у стані стресу [29].

Результатом хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратися є синдром вигорання, для якого характерно почуття виснаження, негативні почуття, зниження професійної ефективності [37].

Значна кількість фармацевтичних працівників, які працюють в Україні, переживає стани гострого стресу. Довга тривалість стресу може бути причиною гострого стресового розладу. Якщо ж його вплив продовжується та виходить за рамки безпосереднього переживання психотравматичної події, може розвинути посттравматичний стресовий розлад, для якого характерно:

- постійне виникненням негативних думок;
- різкі та неочікувані зміни настрою;
- сонливість або безсоння;
- гіперактивність або заціпеніння і бездіяльність;
- спонтанна агресія;
- спроби втекти від спогадів-тригерів, або, навпаки, постійне згадування спогадів.

Фахівці, що працюють в екстремальних умовах, можуть перебувати в трьох станах:

Деструктивний стан – це стан, який триває занадто довго. Навіть шок вважається нормальним та корисним, але якщо він минає. Тривога також є корисною, якщо вона переходить в інші стани (страх, депресію, в дію, потім у радість і так по колу). Але якщо психічне життя завмирає – це вже не добре.

Динамічний стан – це позитивний стан. Людина не може бути завжди в піднесеному стані. Індивід може відчувати тривогу, страх, дізнавшись про якусь новину, але це закінчиться і буде новий день, і можна щось зробити.

Продуктивний стан – це стан повернення собі контролю загалом. Війна – це руйнація, яка руйнує не лише цегляні будинки і забирає життя, руйнуються зв'язки між рідними, друзями, просто знайомими, людям важче зберігати звичні стосунки з оточенням, що особливо проявляється в робочих

відносинах. Це все може минути за тиждень, людина може адаптуватися за 2–3 тижні. Але якщо це не відбувається через 3 місяці, то варто звертатися за допомогою.

Вважається, що екстремальні події природного походження (землетрус, повінь тощо) зазвичай людина переживає набагато легше, ніж антропогенні. Це може бути пов'язано з реальною перспективою смерті, переживаннями відчуття страху, який паралізує. Такі ситуації породжують у соціумі велику кількість агресивних реакцій, тривожних, фобічних розладів.

1.3. Заходи для зниження рівня стресу фармацевтичних фахівців під час війни

Професія фармацевта відноситься до такої категорії професій, яким часто загрожує стрес [34]. Значна частка фармацевтів, які працювали в закладах, називають стрес причиною звільнення [26]. Під час виконання своєї професійної діяльності, особливо під час військового стану, фармацевтичні працівники завжди піклуються та допомагають населенню у вирішенні багатьох проблем. А як же допомогти самим працівникам у подоланні стресу? Фахівцями розроблено рекомендації щодо зниження тривожності та стресу для фармацевтів [8].

1. Припинити постійно шукати інформацію про дії агресора. Необхідно пам'ятати, що від інформації також можна постраждати. Однак інформаційний голод теж може стати джерелом стресу. Тому фахівцям необхідно дозовано знайомитись з інформацією.
2. Планувати майбутнє. Необхідно пам'ятати, незважаючи ні на що життя триває і не потрібно «заморожувати», принаймні у своїй голові, свої плани.
3. Проявляти турботу.
4. Зануритися у роботу. Не потрібно сидіти на місці і на щось чекати. Обов'язково необхідно продовжувати життя, виконуючи власні професійні обов'язки.

5. Відмовитися від вживання алкоголю. Під час алкогольного сп'яніння людина може бути досить емоційно вразливою.

6. Практикувати антистресову поведінку. Необхідно турбуватися про здорове харчування, помірну фізичну активність та нормальну тривалість нічного сну.

Також психологами розроблено рекомендації для фармацевтів, які продовжують працювати в екстремальних умовах війни.

1. Фармацевт повинен дозволити собі зупинитися. Під час екстремальної ситуації необхідно зупинитися та подихати і спитайте себе – що робити далі?

2. Використовувати ті поради, які працюють завжди і для всіх. Ізраїльські військові психологи радять, щоб людина, яка відчуває стрес в екстремальних умовах роботи під час війни, регулярно (через пів години, через годину) пила воду. І варто пам'ятати, що зневоднення є ознакою нервування.

3. Відчувати себе «тут» і «зараз». Необхідно дати собі декілька хвилин на розуміння – де ви знаходитеся в конкретний момент, хто біля вас та наскільки комфортно відчуваєте себе в цьому місці. Поставте собі питання «хто я?».

4. Необхідно знайти людину, яка здатна вас вислухати та якій можна довіряти. Такою людиною може бути друг або колега. Така людина має поважати думку іншої людини, але бути чесною і мати можливість висловити свої спостереження або занепокоєння.

5. Знайти власні засоби зняття стресу, які додають позитиву та сил (поезія, малювання, рукоділля, танці, заняття спортом тощо). Якщо навчитися знаходити в собі джерело радості, то потім буде чим ділитися з відвідуючими та колегами. Це вибір кожної людини, що вона може сьогодні дати – натхнення та радість або роздратування та повторну травматизацію.

Висновки до розділу 1

1. Розглянуто важливість задоволеності роботою працівників. Визначено основні фактори впливу на задоволеність роботою. Проаналізовано сучасні методи оцінки задоволеності працівників.
2. Узагальнено літературні дані щодо стресу в роботі фармацевтичних працівників. Розкрито сутність стресу. Розглянуто стадії стресу та встановлено реакцій людини під час стресу.
3. Розглянуто рекомендації, які спрямовані на зниження рівня стресу фармацевтичних працівників.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Ринок праці фармацевтів під час війни

В Україні після початку повномасштабної війни спостерігалось катастрофічне зменшення кількості вакансій, однак зараз даний показник підвищується активними темпами. Також позитивною тенденцією є також приріст рівня заробітної плати. За всю історію незалежності України повномасштабне вторгнення РФ спричинило найбільшу кризу на ринку праці. Але не зважаючи ні на що, ринок праці активно відновлюється.

Згідно з даними платформи для пошуку роботи Work.ua [21], у I півріччі 2023 року кількість вакансій зростала кожного місяця, а в червні становила 90 тис., що складає 90% від аналогічного показника 2021 року. Середня кількість відгуків на 1 вакансію знизилась до 10 (в березні та квітні 2022 р. даний показник перевищував 60).

Початок повномасштабного вторгнення помітно змінив ринок праці, і навіть в категорії «Медицина, фармацевтика». Повільне відновлення сповільнилось через часті обстріли енергетичної інфраструктури минулого року, проте швидко набрало обертів в новому році. У 2023 році кількість вакансій збільшилась, в порівнянні з 2021 роком (рис. 2.1.).

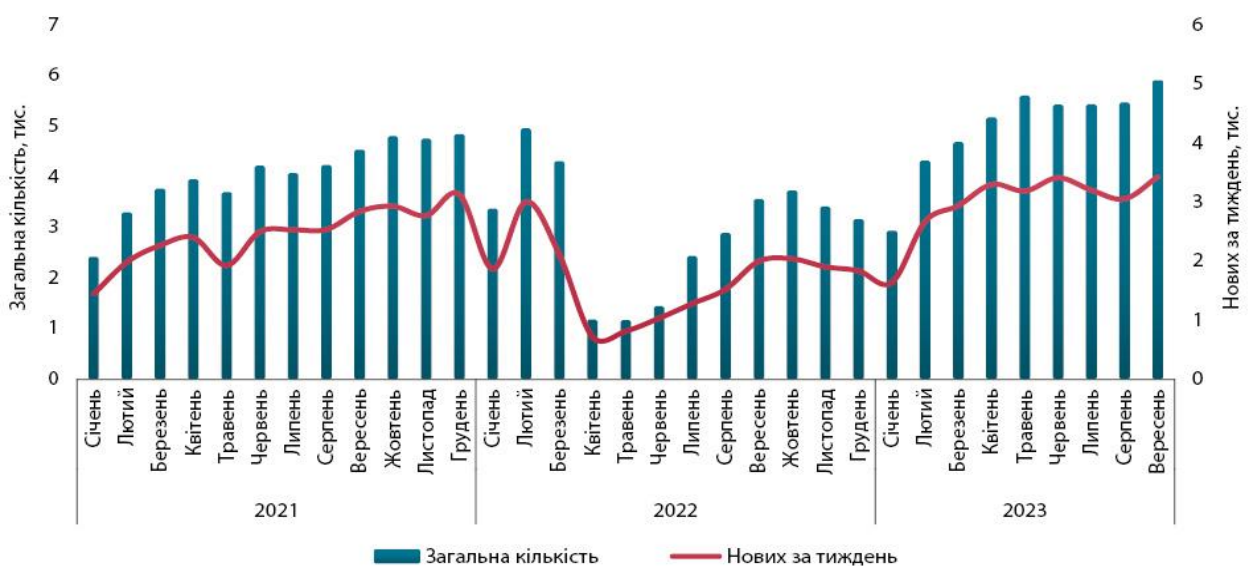


Рис. 2.1. Динаміка вакансій в категорії “Медицина, фармацевтика” з січня 2021 р. по вересень 2023 р.

Також спостерігається тенденція до підвищення заробітної плати. Середня заробітна плата в категорії «Медицина, фармацевтика» становить більше 17 тис. грн, що відповідає середній заробітній платі на ринку праці взагалі (рис. 2.2.).

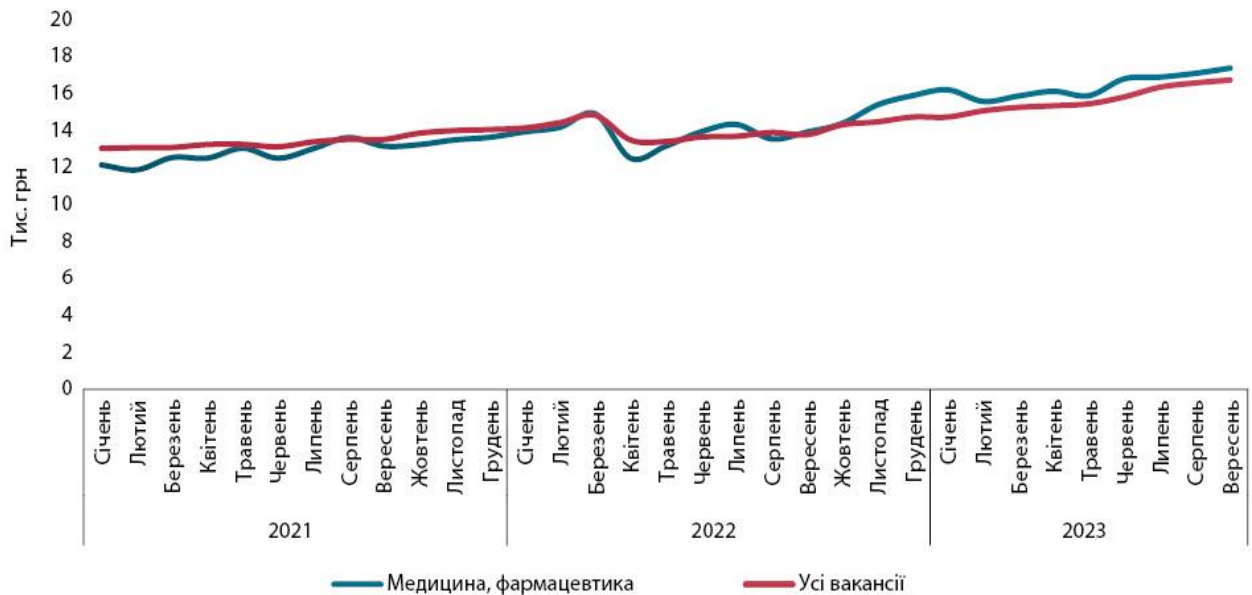


Рис. 2.2. Зміна середньої заробітної плати в категорії «Медицина, фармацевтика» та серед усіх вакансій з січня 2021 р. по вересень 2023 р.

До повномасштабного вторгнення, у лютому 2022 року, загальна кількість аптечних точок в Україні становила більше ніж 20,8 тис. Через вторгнення значна кількість аптек була зруйнована, частина просто закрилася, особливо в регіонах, де відбувались бойові дії, та які перебували в тимчасовій окупації. Проте аптечний ринок почав відновлюватись, з червня поступового збільшується кількості працюючих аптек, і станом на 1 вересня 2023 року їх кількість зросла до 17,5 тис., а це 84% від загальної кількості до повномасштабного вторгнення.

У всіх регіонах України спостерігалось зменшення кількості аптечних точок. Найбільше постраждали регіони на сході, півдні та півночі. Наразі на звільнених територіях кількість аптечних закладів починає відновлюватись, однак ситуація залишається важкою в регіонах, де продовжуються бойові дії, або значна частина тимчасово окупована,

Загальна кількість працюючих аптек у Харкові в перші місяці повномасштабної війни скоротилася більш ніж утричі. У травні 2022 року кількість аптек становила 227 аптек із 772 у довоєнний період. Проте вже з червня почалося відновлення – станом на 1 вересня 2023 року їх кількість зросла до 614, що становить 80% від кількості на 24 лютого 2022 року. Обсяги аптечного продажу лікарських засобів зростають пропорційно кількості аптек. Зараз обсяги аптечного продажу ліків у грошовому вираженні становлять 81% від рівня, який був до війни (рис. 2.3.).

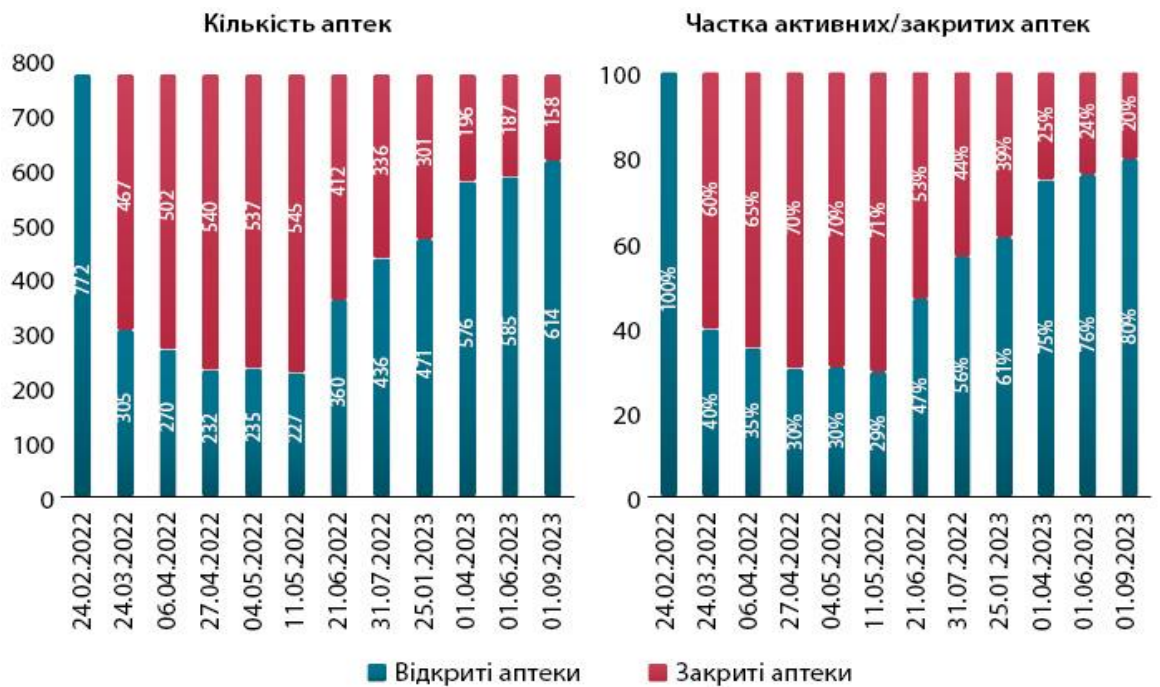


Рис. 2.3. Динаміка кількості активних та закритих аптек у м. Харкові з 24.02.2022 р. по 1.09.2023 р.

2.2. Соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників

З початку повномасштабної війни робота фармацевтичного працівника стала особливо важливою, через те, що в багатьох прифронтових містах лікарні або переповнені, або взагалі не працюють. І в таких умовах фармацевтичні працівники – часто єдиний фахівець, який може допомогти хворому. Через такі обставини не тільки зросло значення фармацевтичних працівників в суспільстві, а ще й значно підвищились навантаження на фахівців.

З метою дослідження задоволеності роботою фармацевтичних фахівців було проведено анкетування. Для цього було розроблено анкету, яка складається з закритих (альтернативні питання, питання з вибірковою відповіддю, питання з оціночною шкалою, де респонденти оцінювали питання за 5-ти бальною шкалою) та відкритих (абсолютно вільна відповідь) питань. Опитування проведено серед фармацевтичного персоналу в м. Харків. В дослідженні взяли участь 114 фахівців.

На першому етапі дослідження було встановлено соціально-демографічний портрет респондентів. Встановлено, що більшість фахівців (76 %) складають жінки. І, відповідно, 24 % – це чоловіки (рис. 2.4.). Зазвичай в аптеках можна зустріти жінку-фармацевта. 24 % чоловіків це значний відсоток (майже чверть), який може бути пояснено тим, що велика кількість жінок з Харкова виїхала або за кордон, або в більш безпечні міста. Через такі обставини спостерігався дефіцит фармацевтичних працівників в Харкові.

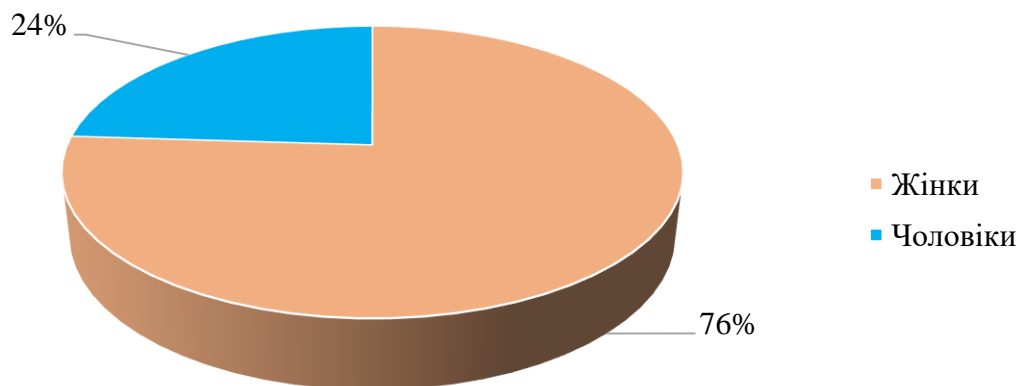


Рис. 2.4. Розподіл фахівців за статтю

Визначено, що більшість фахівців перебувають у віці від 31 до 40 років (39 %). Значний відсоток (36 %) складають респонденти віком від 41 до 50 років. 17 % опитаних зазначили, що їх вік від 20 до 30 років, 5 % – 51 та старше. І найменша кількість фахівців (2 %) молодше 20 років. Такий розподіл може бути пояснено тим, що до війни багато було молодих спеціалістів (студентів), які вчилися та працювали в аптеках. Велика кількість студентів виїхала з

Харкова і більшість респондентів перебувають у віці від 30 до 50 років. Результати дослідження наведено на рис. 2.5.

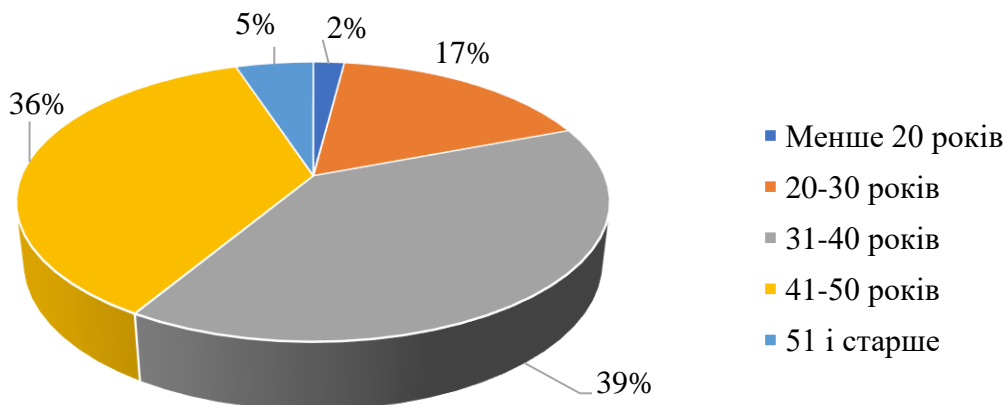


Рис. 2.5. Розподіл фахівців за віком

Проведено аналіз посад, на яких знаходяться опитувані. Під час опитування встановлено, що 87 % респондентів обіймають посаду фармацевта, 12 % – завідувачі аптекою та 1 % – асистент фармацевта (рис. 2.6.).

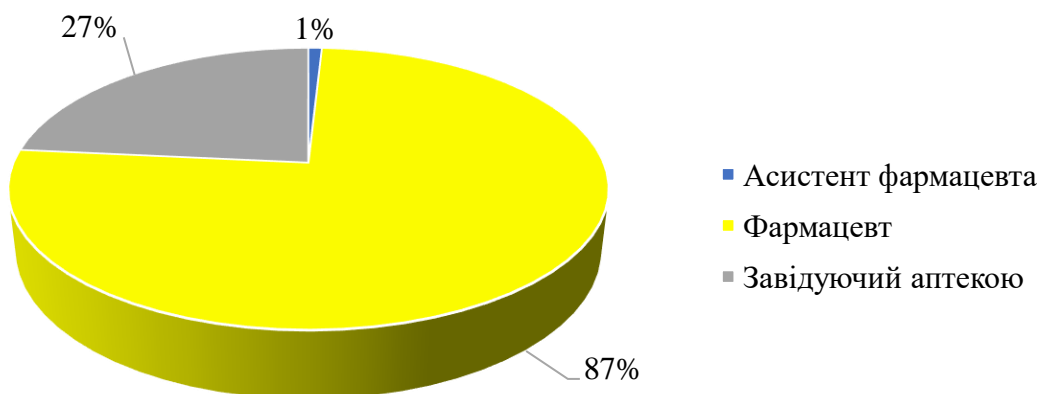


Рис. 2.6. Розподіл фахівців за посадою

Проаналізовано стаж роботи фахівців. Від стажу роботи може залежати рівень задоволеності та рівень стресу працівників. Визначено, що майже половина фахівців (48 %) має стаж роботи від 1 до 5 років. Значна кількість опитаних (29 %) стверджує, що працюють в аптеці менше 1 року. 21 % респондентів вказали, що їх стаж роботи складає від 5 до 10 років, 2 % – більше 10 років (рис. 2.7.).

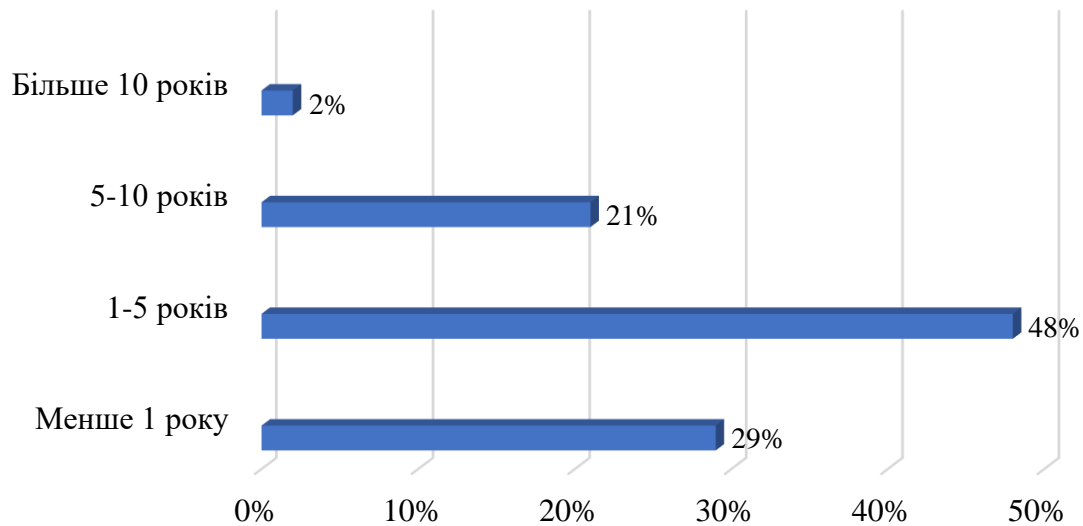


Рис. 2.7. Розподіл фахівців за стажем роботи

І для доповнення соціально-демографічного портрету фахівців було встановлено їх сімейний статус, адже сімейний статус буде значно впливати на сприйняття працівником своєї роботи, доходів, режиму праці. Переважна більшість респондентів (63 %) одружений/одружена (рис. 2.8.).

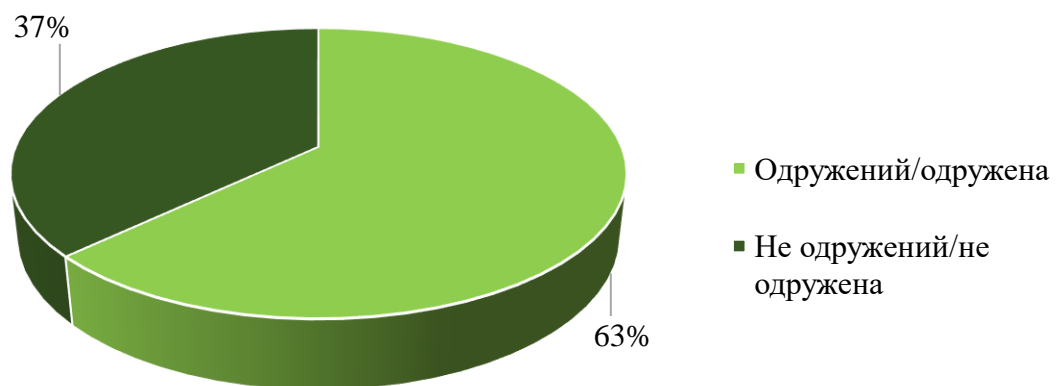


Рис. 2.8. Розподіл фахівців за сімейним статусом

Також було встановлено, чи працювали респонденти в аптеках до війни. Визначено, що 17 % фахівців стверджують, що не працювали в аптеці до військових дій. Такий розподіл (третина опитаних) може бути пояснено тим, що велика кількість працівників, серед яких переважно жінки, виїхали за кордон або переїхали в інші області країни. Також велика кількість населення через війну змінила галузь своєї діяльності і, відповідно, роботу. Фахівці, які

працювали в іншій сфері або на іншій посаді через певні обставини втратили роботу. Необхідно зауважити, що така професія, як фармацевт, є завжди затребуваною як в мирному та спокійному житті, так і в період війни або пандемії. Фахівець з фармацевтичною освітою може майже завжди знайти собі робоче місце. 83 % респондентів вже працювали в аптеці (рис. 2.9.).

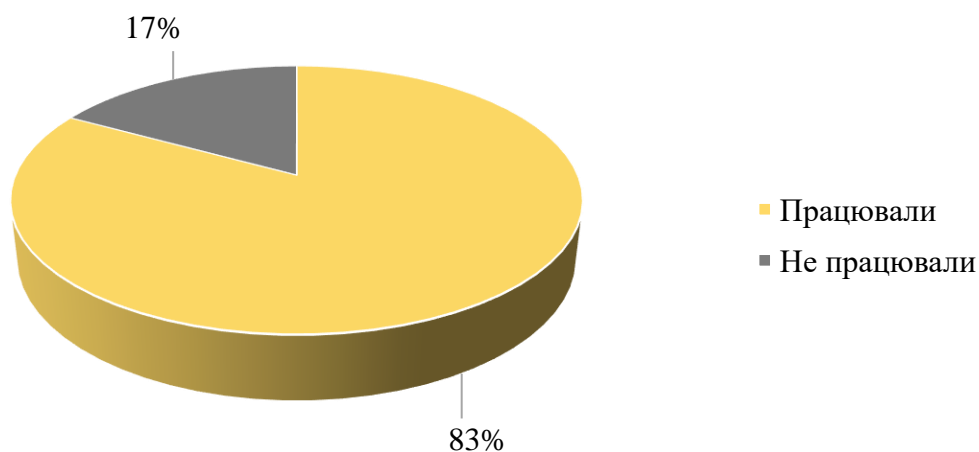


Рис. 2.9. Розподіл фахівців за роботою в аптеці до війни

2.3. Аналіз задоволеності роботою фармацевтичних працівників

На наступному етапі дослідження фахівцям було запропоновано оцінити деякі фактори роботи до війни та під час опитування. Фактори оцінювались за 5-ти бальною шкалою, де 1 – зовсім не влаштовує, а 5 – все влаштовує. На це питання запропоновано було відповісти працівникам, які працювали до війни. Результати дослідження наведено на рис. 2.10. та 2.11.

За результатами дослідження встановлено, що більшість фахівців (55 %) були найбільш задоволені морально-психологічним кліматом в колективі та роботою керівника з персоналом (32 %). Це може бути обумовлено тим, що фармацевтичні мережі формують сильну корпоративну культуру, яка впливає на формування сприятливого психологічного клімату в колективі, забезпечує комфортне робоче середовище, що спонукає працівників до досягнення результатів та цілей компанії, на урегулювання відносин між керівництвом та працівниками [22]. 18 % респондентів найвищим балом оцінили умови праці, 13 % тривалість робочого дня, 12 % – графік роботи, 11 % – мотивація

персоналу. Розмір заробітної плати (7 %) та повагу відвідувачів (6%) оцінили найвищим балом. Однак необхідно ще звернути увагу на ті фактори, які респонденти оцінили найнижчим балом, тобто цими факторами вони зовсім не задоволені. 21 % фахівців оцінили 1 балом повагу відвідувачів. За останні декілька років дуже сильно змінилось ставлення суспільства до фармацевтичних працівників та до іміджу професії в цілому. На жаль, фахівців сприймають як звичайних продавців, дуже часто конфліктують. 18 % працівників найнижчим балом оцінили графік роботи та 15 % – тривалість робочого часу. Такий відсоток обумовлений тим, що в аптечних закладах зміна фахівця може тривати 10, 12 і, навіть, 15 годин. Такий довгий робочий день, нічні зміни приносять як фізичне, так і моральне навантаження. І графік роботи в аптеці не стабільний, постійно змінюється, що також приносить дискомфорт працівникам.

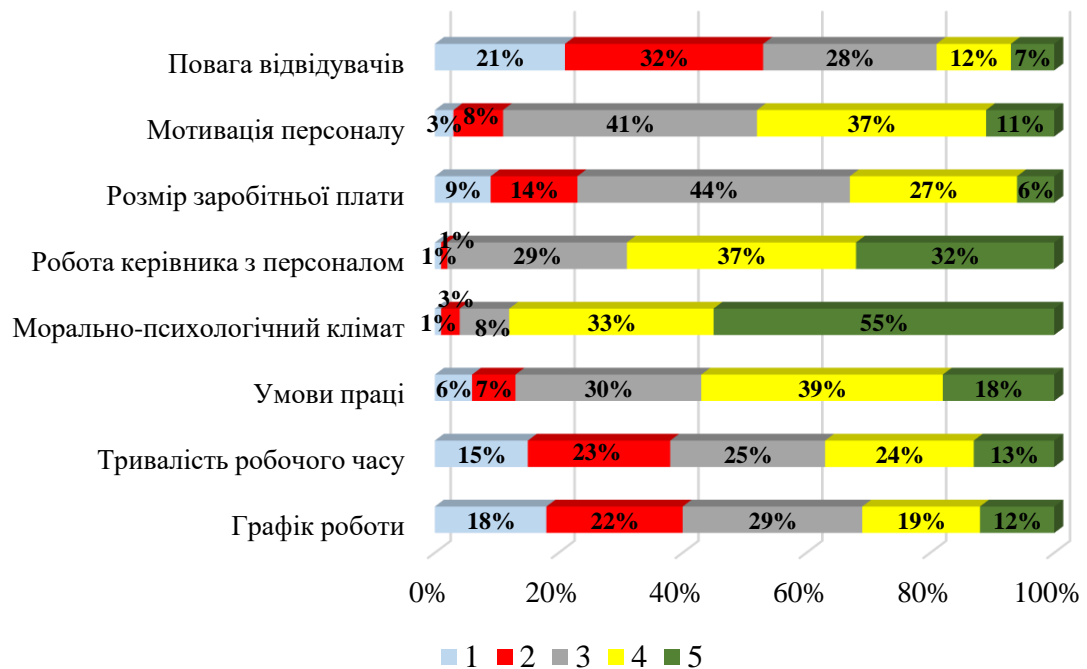


Рис. 2.10. Оцінка факторів роботи фармацевтичних працівників до війни

На момент опитування фармацевтичні фахівці так само найвищим балом оцінили морально-психологічний клімат в колективі (59 %) та роботу керівника з персоналом (34 %). 21 % фахівців оцінили вищим балом тривалість робочого часу (це на 9 % більше, ніж до війни). Це може бути пов'язано з тим,

що наразі в Харкові не має нічних змін, деякі аптеки працюють на декілька годин менше в порівнянні з довоєнним часом. Оцінка умов праці майже не змінилась – 20 % респондентів оцінили цей фактор в 5 балів, графік роботи – 15 %. Вдвічі збільшилось фахівців, які оцінили повагу відвідувачів максимальним балом (14 %). Однак, необхідно зауважити, що цей фактор найбільша кількість респондентів (18 %) оцінили найнижчим балом. На сьогоднішній день такий розподіл результатів може бути пояснений тим, що в аптеку звертаються нездорові засмучені люди, особливо чутливі, які часто нервують, бувають роздратовані або напружені, ще й враховуючи, що сьогодні всі вони піддаються постійному стресу. Тому в такому стані можуть зневажливо ставитись до фахівців. 10 % респондентів максимальним балом оцінили мотивацію. І найменша частка фармацевтичних працівників (7 %) оцінила розмір заробітної плати на 5 балів.

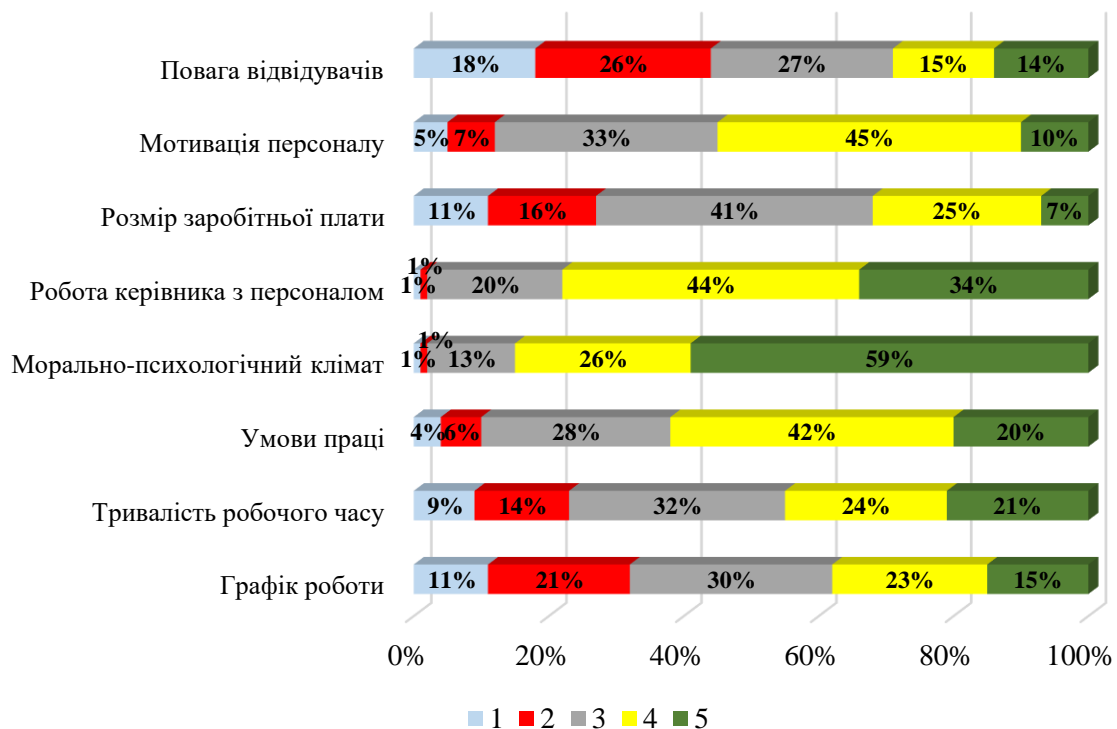


Рис. 2.11. Оцінка факторів роботи фармацевтичних працівників на момент опитування

Під час анкетування встановлено, чи використовує керівництво штрафні санкції до персоналу в період війни. 96 % фахівців стверджує, що отримують

штрафи. 4 % респондентів вказали, що керівництво не використовує штрафні санкції (рис. 2.12.).

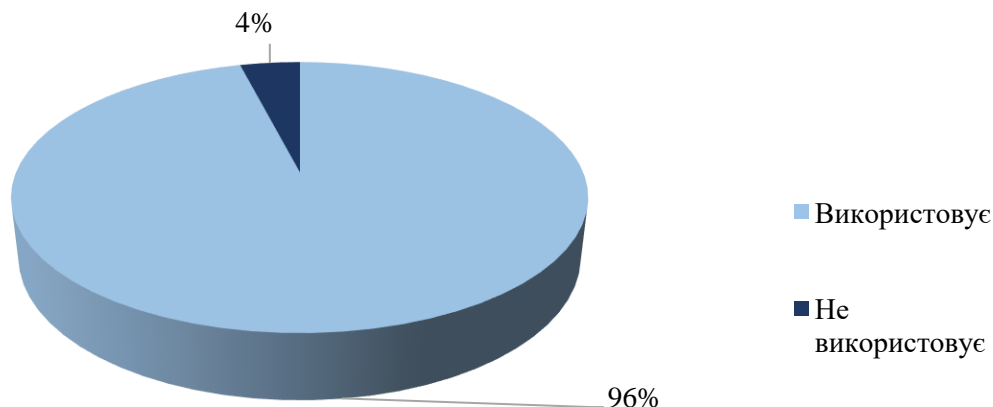


Рис. 2.12. Використання керівництвом штрафних санкцій в період війни
Фахівцям було поставлено питання щодо того, чи входять в їх роботу завдання, які не пов'язані з професійною діяльністю. 98 % фармацевтичних працівників вказали, що вони виконують такі завдання (рис. 2.13.).

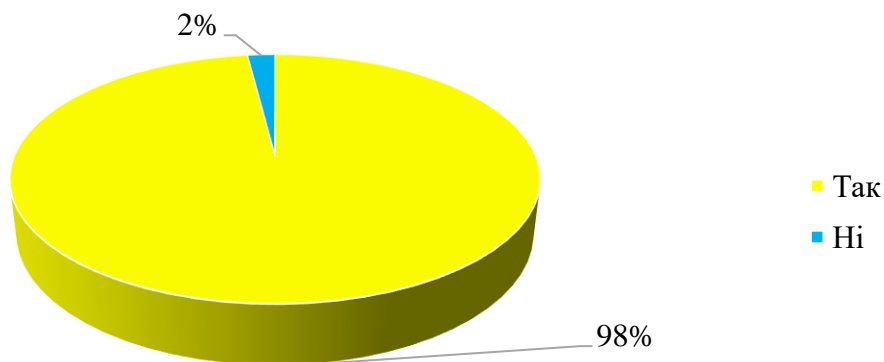


Рис. 2.13. Розподіл фахівців за виконанням завдань, які не пов'язані з професійною діяльністю

Майже всі працівники зазначили, що інколи їх робота пов'язана з виконанням завдань, які не стосуються професійної діяльності. Під час наступного питання було визначено, які ж саме завдання виконують працівники (рис. 2.14.). 42 % фахівців стверджують, що миють підлогу в торговому залі, 31 % вказали, що витирають пил, 13 % респондентів згадали про прибирання в приміщеннях аптеки. 12 % опитаних зазначили, що прибирають за межами аптеки (7 % – чистять сніг, 5 % – прибирають навколо

аптеки). І 2 % фахівців займаються мілким ремонтом меблів. Такий розподіл можна пояснити тим, що керівництво мереж намагаються економити на допоміжному персоналі і виводять його не на весь робочий день. І тому вся робота перекладається на фармацевтів, що, безумовно, також впливає на задоволеність фахівців роботою.

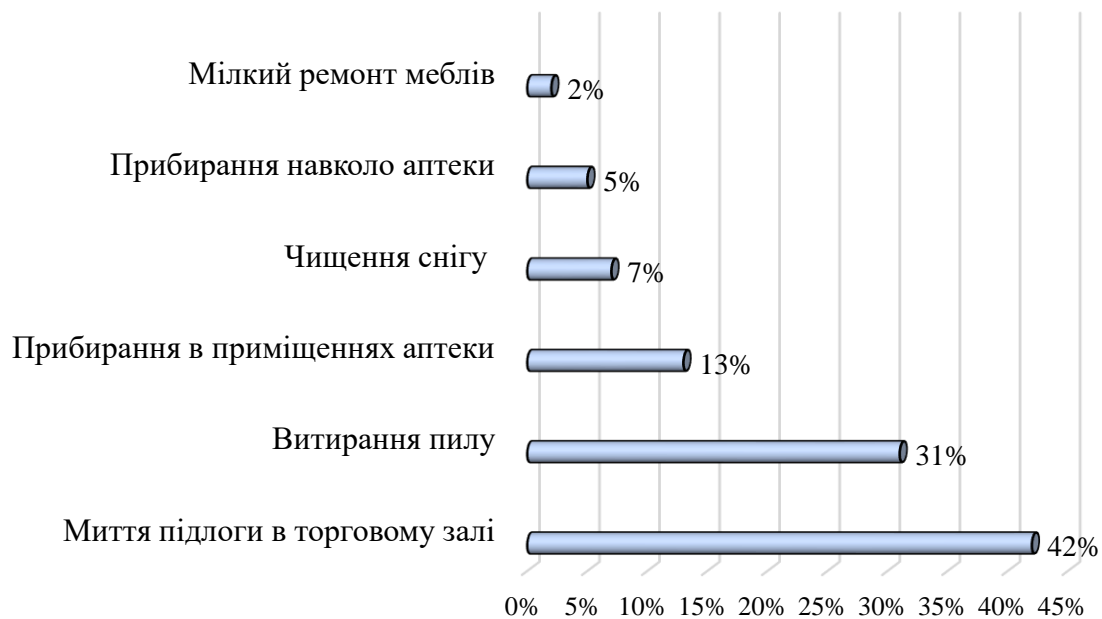


Рис. 2.14. Розподіл завдань, які виконують фахівці, що не пов'язані з професійною діяльністю

На наступному етапі дослідження фахівцями було оцінено, наскільки відповідає розмір оплати праці до їх робочого навантаження (рис. 2.15.).

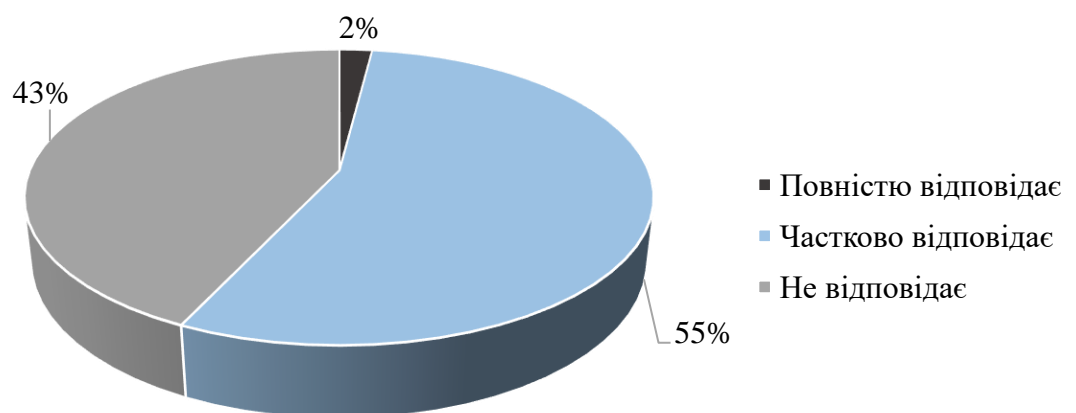


Рис. 2.15. Оцінка відповідності розміру оплати праці до робочого навантаження фахівців

Відповідно до результатів дослідження більше половини фахівців (55 %) стверджують, що розмір оплати лише частково відповідає їх навантаженню. 43 % респондентів зазначили, що таке співвідношення не відповідає, і лише 2 % вважають, що повністю відповідає. Згідно з отриманими результатами можна зробити висновок, що на фахівців покладено велика кількість обов'язків, вони виконують багато роботи, яка, інколи, і не пов'язана з професією фармацевта. Натомість робота фахівців недооцінюється керівництвом. Для збільшення рівня задоволеністю роботою, мотивації та підвищення лояльності персоналу керівництву необхідно завжди враховувати залежність між рівнем заробітної плати та кількістю і якістю результатів праці [11].

Як працівники йдуть на роботу та як повертаються з неї. Ці два моменти дуже важливі та можуть багато розказати про стан та настрій людини. Коли працівнику цікава робота, він з гарним настроєм, посмішкою та натхненням приходить на роботу. Бо на нього чекають цікаві справи та є інтерес до цього. Також, коли працівник йде з роботи — він не має бути як вичавлений лимон. Робота, яка подобається та яка приносить задоволення, не може виснажувати аж так. Тож фахівцям було запропоновано оцінити свій настрій, з яким вони приходять на роботу і з яким повертаються. Результати наведено на рис. 2.16.

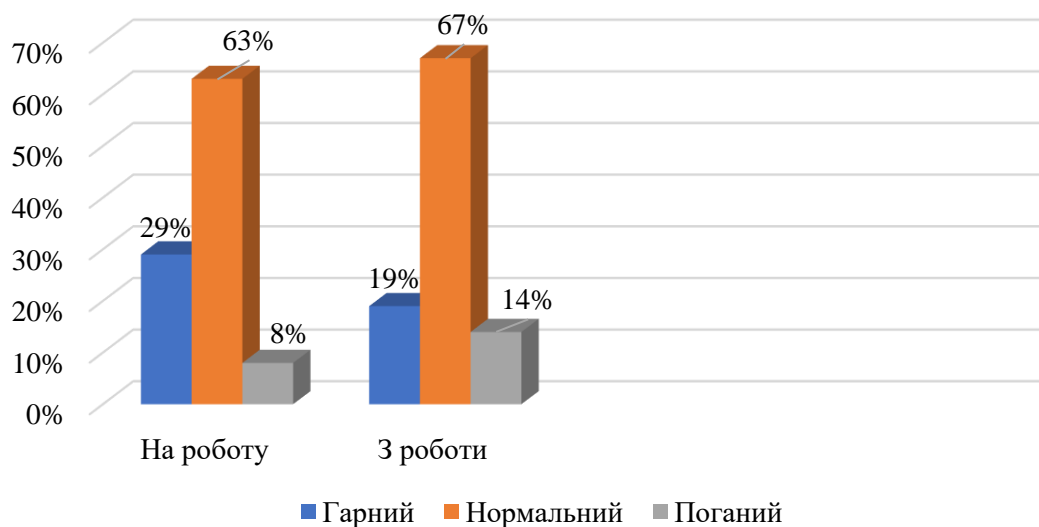


Рис. 2.16. Настрій фахівців, коли вони йдуть на роботу та повертаються з роботи

Працівники можуть щодня приходити на роботу в різному настрої, і ці настрої на початку дня можуть впливати на те, як вони інтерпретують свої щоденні події на роботі та як вони почуваються після цього. Людина може сприймати робочу подію по-різному, незалежно від того, починає вона свій день у «гарному настрої» чи коли вона починає свій день у «поганому». Крім того, те, як працівники почуваються на початку робочого дня та під час подій, пов'язаних із роботою, може суттєво вплинути на їх щоденну роботу. Те, як співробітники починають свій день, може вплинути на їх продуктивні. Настрій може суттєво впливати на ефективність роботи та поведінку працівника. Коли настрій співробітників позитивний, вони, як правило, більш зацікавлені, мотивовані та продуктивні. Вони також частіше проявляють творчість, мають кращі навички вирішення проблем і приймають кращі рішення. Негативний настрій може призвести до зниження мотивації та продуктивності, збільшення прогулів і плинності кадрів. Ці стани також можуть призвести до міжособистісних конфліктів і ускладнити співробітникам концентрацію та прийняття правильних рішень. Співробітники в негативному настрої також, як правило, вимагають більше перерв. Хоча це не обов'язково погано. Дослідження заходів щодо відновлення та настрою свідчать про те, що перерви можуть змінити настрій і вплинути на продуктивність, коли людина повертається до роботи. У апатичному настрої працівникам може не вистачати енергії, мотивації та бажання виконати завдання, що призводить до низької продуктивності, низької якості роботи та відсутності креативності та інновацій. Нейтральний настрій, який не впливає суттєво на ефективність роботи працівника, може бути не найкращим настроєм для підвищення продуктивності та творчості. Загалом те, як люди починають день, може вплинути на те, як вони ставляться до робочих подій, що призведе до кращої або гіршої продуктивності.

Відповідно до результатів дослідження встановлено, що переважна більшість фахівців приходить (63 %) і виходить (67 %) з роботи з нормальним настроєм. 29 % респондентів відмітили, що зазвичай вони приходять на роботу

з гарним настроєм, лише 19 % виходять з роботи з таким настроєм. У 10 % фахівців гарний настрій змінюється впродовж робочого дня. 8 % опитаних зазвичай приходять на роботу з поганим настроєм, виходять з роботи з таким настроєм вже 14 %. Тобто можна зробити висновок, все ж таки настрій у фармацевтичних фахівців впродовж дня змінюється, на жаль не покращується, що може обумовлено великим навантаженням та конфліктними відвідувачами.

Робота фармацевтичних працівників завжди пов'язана зі стресом. Фізична втома, спілкування з відвідувачами, робота під постійним тиском – це фактори, які впливають на розвиток стресу у фахівців. Тому було досліджено наскільки часто респонденти відчувають стрес під час роботи в аптеці (рис. 2.17.).

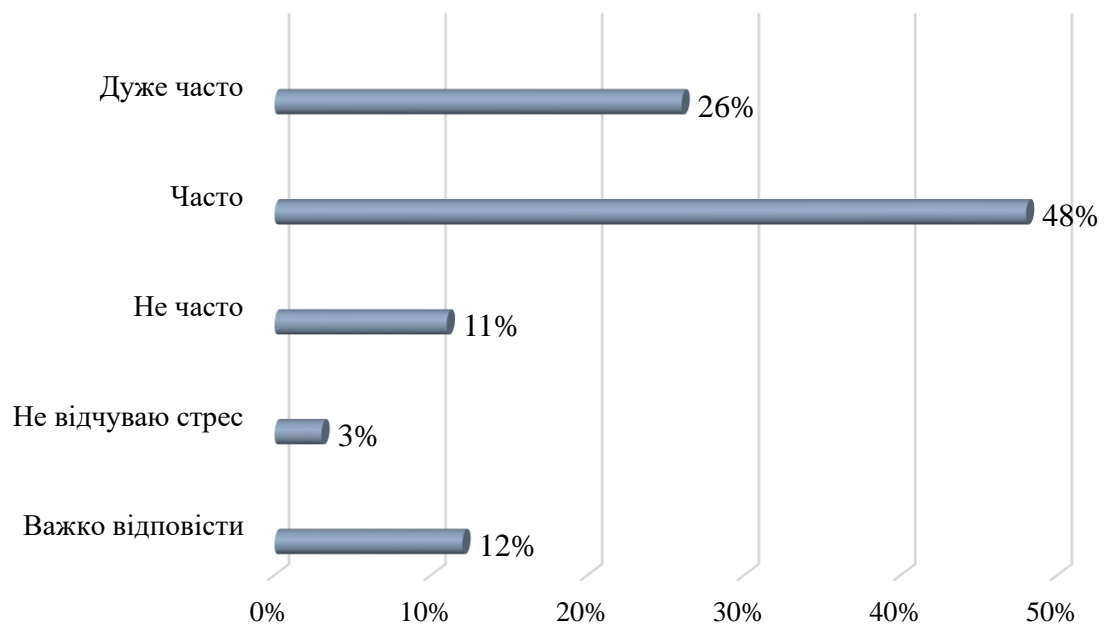


Рис. 2.17. Оцінка частоти стресу під час роботи в аптеці

За результатами дослідження встановлено, що переважна більшість фахівців (48 %) часто відчувають стрес на робочому місці. 26 % респондентів стверджує, що дуже часто стикаються зі стресом. 12 % опитаних важко відповісти на дане питання, 11 % вказали, що не часто відчувають стрес. І лише 3 % фахівців зазначили, що не відчувають стрес під час роботи в аптеці. Отже можна зробити висновок, що 74 % опитаних часто відчувають, що може

призвести до емоційного вигорання, зменшення задоволеності роботою і, навіть, до звільнення. Тому на наступному етапі роботи було досліджено, чи розглядають фахівці можливість зміни аптечної мережі або, навіть, професії (рис. 2.18 та рис. 2.19.).

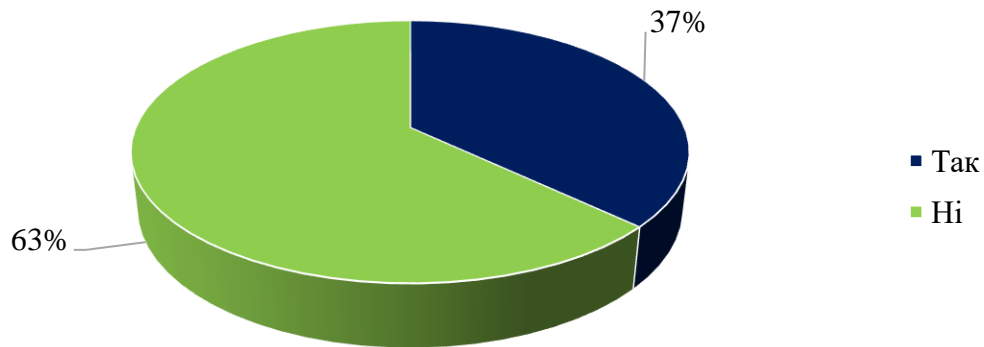


Рис. 2.18. Розподіл фахівців за розглядом зміни аптечної мережі

Отже, 63 % фахівців не міркували над зміною аптечної мережі, а 37 % респондентів розглядають можливість змінити мережу.

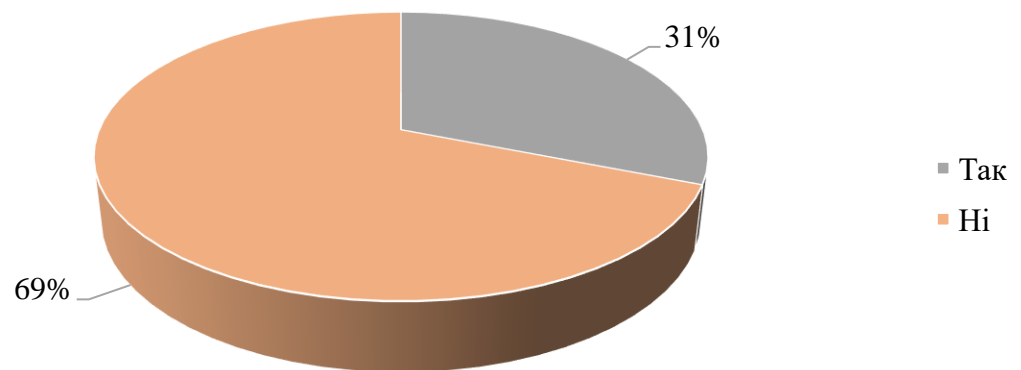


Рис. 2.19. Розподіл фахівців за розглядом зміни професії

Що стосується зміни професії, то в даному випадку велика кількість респондентів (31 %) міркувала над тим, щоб змінити професію. Такий розподіл може бути результатом незадоволеності роботою та низькою мотивацією працівників. На сьогоднішній день на ринку праці і так спостерігається дефіцит фармацевтичних працівників. Якщо фахівці почнуть змінювати

професію, то ще призведе до збільшення навантаження на тих працівників, які будуть залишатися працювати.

Під час анкетування також було визначено, чи надавало керівництво мережі матеріальну допомогу протягом війни. 86 % фахівців вказали, що не отримували від керівництва матеріальну допомогу. І 14 % респондентів отримали допомогу (рис. 2.20.).

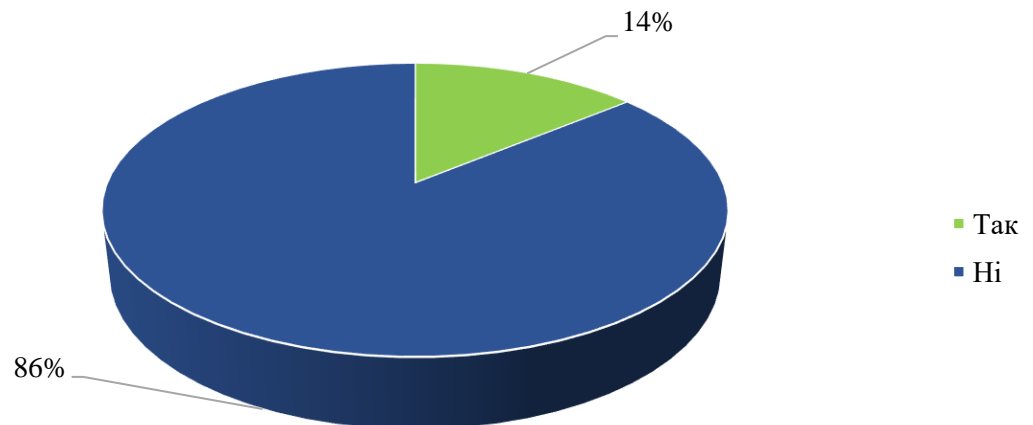


Рис. 2.20. Розподіл фахівців за отриманням допомоги від керівництва під час війни

Тим, хто вказав, що отримали допомогу було поставлено наступне питання щодо того, яку ж саме допомогу отримали фахівці. 73 % респондентів вказали, що отримували пакети з їжею, 27 % згадали про фінансову допомогу (рис. 2.21.).

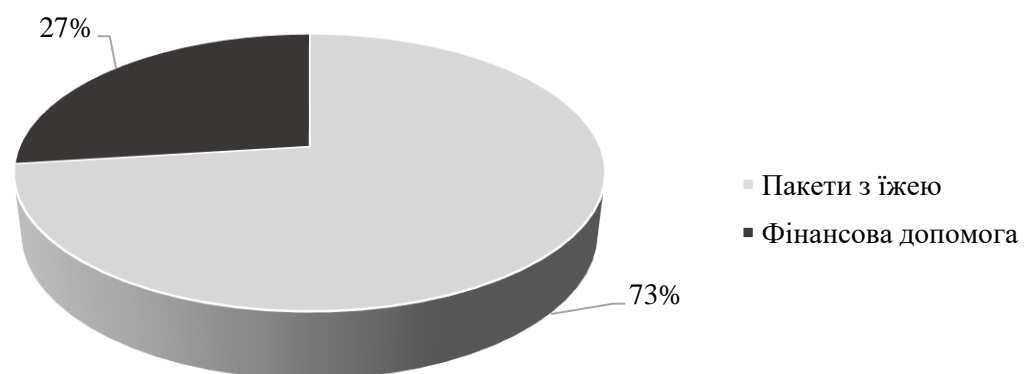


Рис. 2.21. Допомога фахівцям від керівництва під час війни

І на останньому етапі дослідження було визначено рівень задоволеності від роботи в аптечному закладі (рис. 2.22.).

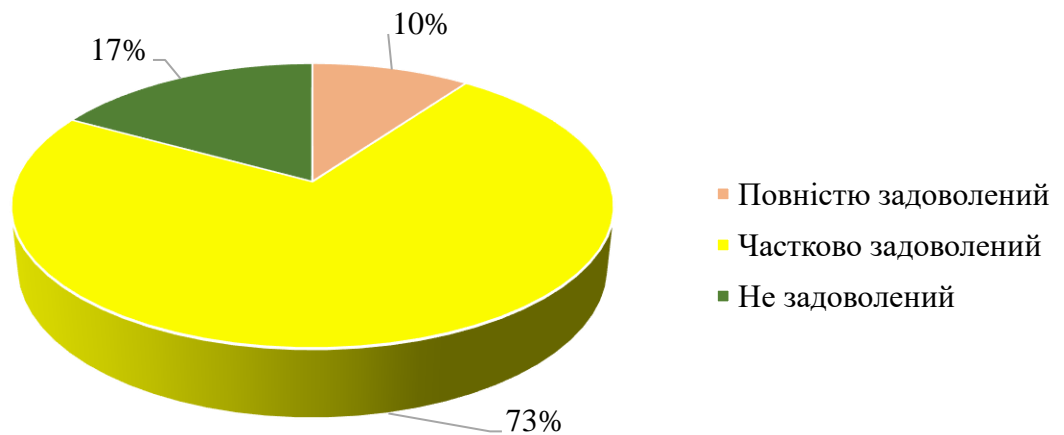


Рис. 2.22. Рівень задоволеності роботою в аптечному закладі

За результатами досліджень визначено, що переважна більшість фахівців (73 %) лише частково задоволена роботою в аптеці. 17 % респондентів стверджує, що роботою в аптеці вони взагалі не задоволені. І лише 10 % опитаних вказали, що роботою повністю задоволені. Тому керівникам аптечних мереж рекомендовано впроваджувати заходи для підвищення задоволеності роботою працівників з метою підвищення працездатності, лояльності, ефективності працівників та зменшення їх плинності.

Таким чином, враховуючи рівень задоволеності своєю роботою аптечних працівників та ситуацією, що склалася на ринку праці в фармацевтичному секторі, керівникам аптечних мереж та аптек з метою підвищення ефективності роботи та лояльності, зменшення плинності кадрів, необхідно змінювати ставлення до підлеглих, сприймаючи їх як висококваліфікованих спеціалістів, які мають фахову підготовку та впроваджувати заходи для підвищення задоволеності роботою.

Висновки до розділу 2

Проведено дослідження задоволеності роботою фармацевтичних працівників.

1. Проаналізовано ринок праці фармацевтів під час війни. В Україні після початку повномасштабної війни спостерігалось катастрофічне зменшення кількості вакансій, однак зараз даний показник підвищується. У 2023 році кількість вакансій збільшилась, в порівнянні з 2021 роком. Загальна кількість працюючих аптек у Харкові в перші місяці повномасштабної війни скоротилася більш ніж утричі. З червня почалося відновлення – станом на 1 вересня 2023 року їх кількість зросла до 614, що становить 80% від кількості на 24 лютого 2022 року.

2. Встановлено соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників. Опитування проведено серед фармацевтичного персоналу в м. Харків. В дослідженні взяли участь 114 фахівців, з яких 76 % складають жінки. 39 % фахівців перебувають у віці від 31 до 40 років, 36 % складають респонденти віком від 41 до 50 років. 17 % – 20 до 30 років, 5 % – 51 та старше, 2 % – молодше 20 років. 87 % респондентів обіймають посаду фармацевта, 12 % – завідувачі аптекою та 1 % – асистент фармацевта. 48 % фахівців має стаж роботи від 1 до 5 років. 29 % стверджує, що працюють в аптеці менше 1 року, 21 % – 5 до 10 років, 2 % – більше 10 років. Переважна більшість респондентів (63 %) одружений/одружена. 17 % фахівців стверджують, що не працювали в аптеці до військових дій.

3. Проведено аналіз задоволеністю роботою фармацевтичних працівників. Фахівцями оцінено деякі фактори роботи до війни та під час опитування. 55 % фахівців були найбільш задоволені морально-психологічним кліматом в колективі та роботою керівника з персоналом (32 %). 18 % – умовами праці, 13 % – тривалість робочого дня, 12 % – графік роботи, 11 % – мотивація персоналу. Розмір заробітної плати (7 %) та повагу відвідувачів (6%) оцінили найвищим балом. На момент опитування 59 % фахівці найвищим балом оцінили морально-психологічний клімат в колективі, 34 % – роботу керівника

з персоналом, 21 % – тривалість робочого часу, 20 % – умови праці, графік роботи – 15 %, 14 % – повагу відвідуючих. 10 % – мотивацію, 7 % – розмір заробітної.

4. 96 % фахівців стверджує, що отримують штрафи під час війни. 98 % фармацевтичних працівників вказали, що вони виконують такі завдання, які не пов'язані з професійною діяльністю. 42 % фахівців стверджують, що миють підлогу в торговому залі, 31 % – витирають пил, 13 % – прибирають в приміщеннях аптеки, 12 % – прибирають за межами аптеки (7 % – чистять сніг, 5 % – прибирають навколо аптеки), 2 % – займаються мілким ремонтом меблів.

5. Визначено, що 55 % фахівців стверджують, що розмір оплати лише частково відповідає їх навантаженню. 43 % – співвідношення не відповідає, і лише 2 % вважають, що повністю відповідає.

6. Встановлено, що 63 % фахівців приходить і 67 % виходить з роботи з нормальним настроєм. 29 % – приходять на роботу з гарним настроєм, 19 % виходять з роботи з таким настроєм. 8 % – приходять на роботу з поганим настроєм, виходять з роботи з таким настроєм вже 14 %.

7. 48 % фахівців часто відчують стрес на робочому місці. 26 % – дуже часто стикаються зі стресом, 12 % – відповісти на дане питання, 11 % – не часто відчують стрес, 3 % – не відчують стрес під час роботи в аптеці.

8. Досліджено, що 63 % фахівців не міркували над зміною аптечної мережі, а 37 % респондентів розглядають можливість змінити мережу. 31 % респондентів міркували над тим, щоб змінити професію.

9. Визначено, що 86 % фахівців не отримували від керівництва матеріальну допомогу. І 14 % респондентів отримали допомогу. 73 % респондентів вказали, що отримували пакети з їжею, 27 % згадали про фінансову допомогу.

10. Визначено, що 73 % фахівців лише частково задоволені роботою в аптеці. 17 % респондентів стверджує, що роботою в аптеці вони взагалі не задоволені. І лише 10 % опитаних вказали, що роботою повністю задоволені.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ СТРЕС-ФАКТОРІВ НА ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Дослідження факторів стресу в роботі фармацевтичних працівників під час війни

Після 24 лютого 2022 року переважна більшість українців опинилися в умовах, які значно відрізняються від звичного життя. Війна – це безумовно екстремальна ситуація, що вимагає набагато більше сил та енергій задля подолання загрози, аніж за звичайних обставин, а це в свою чергу, викликає стрес. Стрес діє на всі сфери життя людини, яка його відчуває, змінює її життєдіяльність, що перешкоджає нормальному існуванню [16]. Професія фармацевта відноситься до стресових професій. Рівень стресу фахівців ще підсилюється завдяки роботі в екстремальних умовах.

За результатами анкетування було встановлено, що 48 % фахівців часто відчувають стрес на робочому місці. 26 % – дуже часто стикаються зі стресом. Тому було досліджено стресові фактори в професійній діяльності фармацевтів. Респондентами за 5-ти бальною шкалою оцінено ймовірні фактори стресу.

За результатами анкетування встановлено, що для більшості фармацевтичних фахівців (62 %) найголовнішим фактором стресу є незахищеність на робочому місці. Такий значний відсоток може бути обґрунтовано тим, що в аптечних закладах не має укриттів і в разі обстрілів працівникам аптек ніде сховатися. Це несе пряму загрозу життю. 59 % респондентів вказали на такий фактор, як неможливість покинути робоче місце. Дуже часто в аптечних закладах спостерігається велика кількість відвідуючих, в маленьких аптеках зазвичай працює лише один фахівець – це основні причини, через які фармацевти не можуть залишити своє робоче місце (наприклад, вийти на вулицю, поспілкуватись по важливим справам по телефону). Тобто працівники весь час повинні перебувати за касою. Звісно, що така обмеженість може стати причиною стресу. Відсутність перерв дуже впливає на розвиток стресу для 56 % респондентів. Це пояснюється тим, що у фармацевтів не має встановлених повноцінних перерв. Весь відпочинок, який

собі можуть дозволити фахівці – це відпочинок коли не має відвідувачів. Якщо навіть працівник і пішов на перерву, а в аптеці зібралась черга з покупців, то фахівець повинен повертатися за касу з метою попередження конфліктних ситуацій через час очікування в черзі та збереження замовлень відвідувачів. Для 48 % опитаних конфлікти з відвідувачами дуже впливають на розвиток стресу. Відвідувачів аптек, безумовно, можна віднести до конфліктних, тому що засмучені нездорові люди особливо чутливі, часто нервують, бувають роздратовані або напружені, а ще й враховуючи, що сьогодні всі вони піддаються постійному стресу. Тому в роботі фармацевтів досить часто відбуваються конфліктні ситуації, які, безперечно, негативно впливають на емоційний стан і фахівців, і самих відвідувачів. Також 48 % респондентів стверджують, що довгий робочий день є причиною стресу. Якщо людина працює надто багато годин, то існує ризик, що з часом продуктивність її роботи знизиться, оскільки втома неминуче дасть про себе знати. Недосип та відсутність гарного (за тривалістю та якістю) відпочинку підсилюють професійний стрес. Для 47 % фахівців фактором стресу є повітряні тривоги. Такий значний відсоток може бути пояснено тим, що в Харкові дуже часто лунає сигнал повітряної тривоги. Можна стверджувати, що це сигнал небезпеки. Так як вже мова йшла про те, що фармацевти не відчують безпеку на робочому місці, у них не має безпечних укриттів, то сигнал повітряної тривоги безумовно може викликати стрес. До числа найпоширеніших факторів, які призводять до стресу на робочому місці, належить надмірне робоче навантаження, яке призводить до фізичної та психологічної втоми. Для 37 % респондентів навантаження також є причиною стресу. 31 % фахівців вказали, що пригнічений психо-емоційний настрій відвідувачів має на них вплив. В аптечні заклади населення звертається не лише за допомогою щодо вибору лікарського засобу, а ще й за психологічною підтримкою. Через військові дії здебільшого населення знаходиться в пригніченому стані і деякі відвідувачі можуть ділитися своїми переживаннями з фармацевтами. І звісно, що пригнічений емоційний стан однієї людини може негативно впливати на

емоційний стан оточуючих. І найменша кількість респондентів вказали, що конфлікти з керівником (29 %) та конфлікти в колективі (28 %) є причиною стресу. Це може бути пояснено тим, що респонденти досить високо оцінили рівень морально-психологічного клімату в колективі. Можна зробити висновок, що в аптечних закладах, в яких проводилось анкетування, конфліктні ситуації виникають не часто. Результати опитування наведено на рис. 3.1.

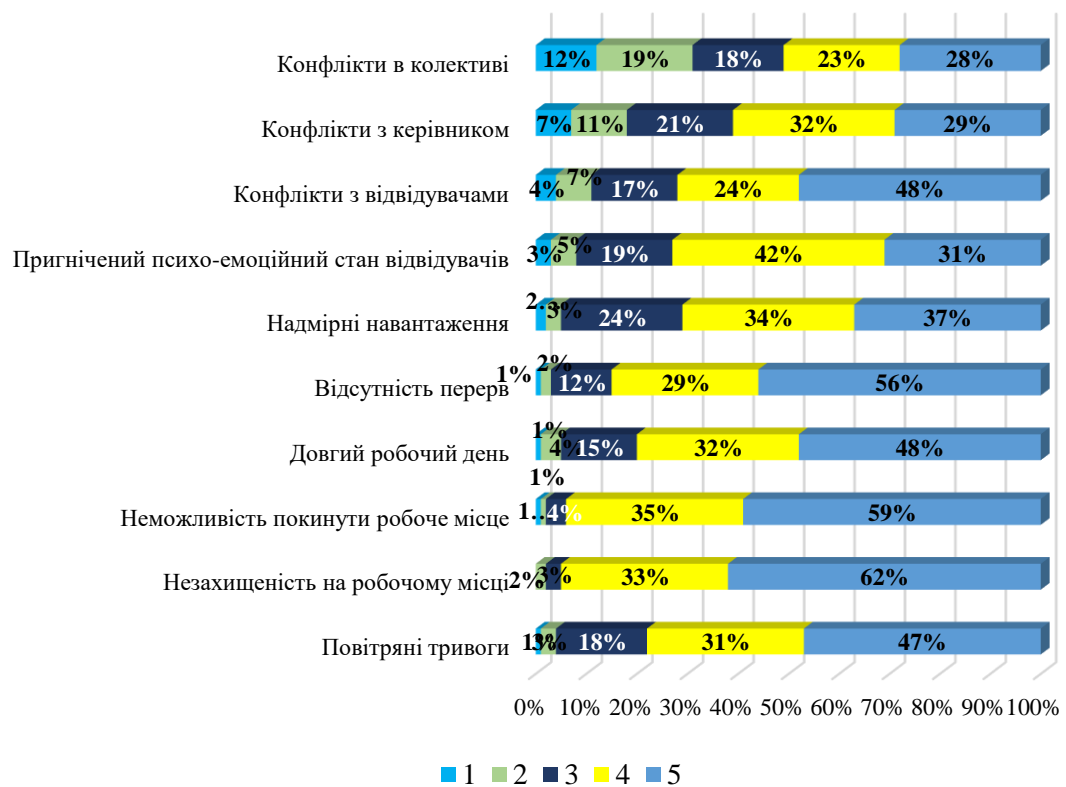


Рис. 3.1. Фактори стресу в роботі фармацевтичних працівників

Досліджено, що стрес негативно впливає на здоров'я людини. Під час стресу у людини знижується працездатність, погіршується концентрація уваги, з'являються почуття виснаження, підвищується втомлюваність, знижується імунітет. Всі ці наслідки можуть призводити до ряду серйозних захворювань. Стрес призводить до різкого зростання адреналіну, що негативно впливає на серцево-судинну систему, викликає різноманітні проблеми інших органів та систем [12]. Тому було досліджено симптоми стресу, які відчувають фармацевтичні працівники (рис. 3.2.).

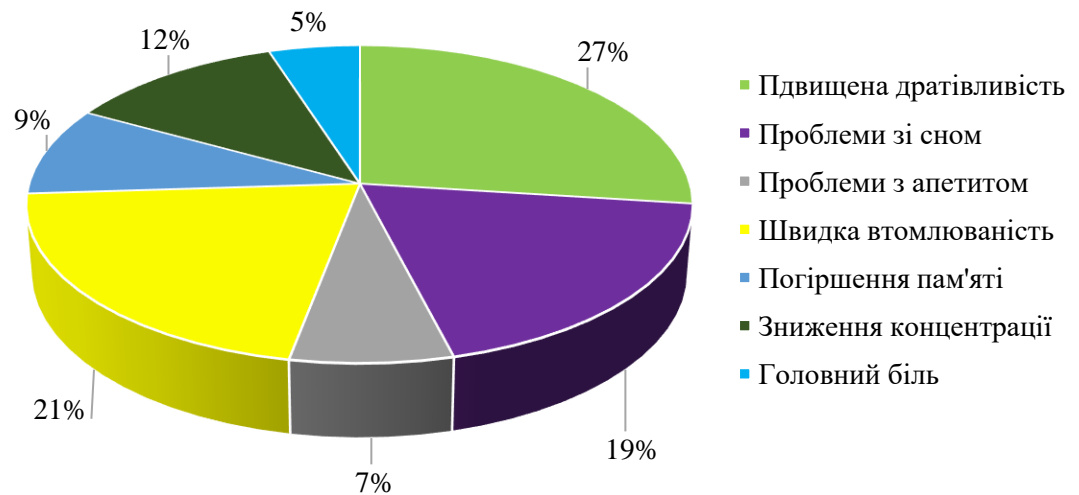


Рис. 3.2. Симптоми стресу, які відчувають фармацевтичні працівники

Відповідно до результатів анкетування встановлено, що більшість фахівців (27 %) відчувають дратівливість та швидко втомлюються (21 %). 19 % респондентів стверджують, що мають проблеми зі сном, у 12 % – знижується концентрація, у 9 % фахівців спостерігаються проблеми з пам'яттю. Проблеми з апетитом мають 7 % респондентів, головний біль – 5 %.

Безперечно, стреси в роботі фармацевтичних працівників є невід'ємною частиною їх роботи. Однак кожний фахівець повинен знати як та вміти боротися зі стресом. Під час анкетування було встановлено, які методи боротьби зі стресом використовують респонденти. Найбільш популярний метод серед респондентів – це зустріч з родиною та/або друзями (31 %). 23 % опитаних стверджують, що їм допомагають прогулянки на свіжому повітрі, 21 % - заняття улюбленим хобі. 12 % фахівців читають книжки та дивляться фільми, 11 % займаються спортом. І 2 % опитаних згадали про вживання алкоголю для зменшення проявів стресу.



Рис. 3.3. Методи боротьби зі стресом, які використовують фармацевтичні працівники

Робоче місце та психічне здоров'я тісно пов'язані між собою. Безпечне і здорове робоче середовище підтримує психічне здоров'я, в свою чергу добре психічне здоров'я дає людям змогу працювати продуктивно. Небезпечне або шкідливе робоче середовище може виснажувати психічне здоров'я, як наслідок, погане психічне здоров'я може заважати здатності людини гарно працювати. Небезпечні робочі середовища створюють фактори ризику для психічного здоров'я. Вони відомі як «психосоціальні ризики» й можуть стосуватися, серед іншого, змісту роботи чи робочого графіка, конкретних характеристик робочого місця або можливостей кар'єрного розвитку [38]. Наприклад, спосіб організації трудової діяльності, зокрема високі вимоги до роботи, низький рівень контролю над роботою і нечіткі ролі, можуть загострити стрес, пов'язаний із роботою, та підвищити ризик виснаження, емоційного вигорання, тривоги та депресії. Психосоціальні ризики на роботі асоціюються з негативними наслідками для психічного здоров'я, включно із суїцидальною поведінкою [18]. Тому на завершальному етапі роботи було досліджено, наскільки фармацевтичні фахівці оцінюють своє психічне здоров'я (рис. 3.4.).

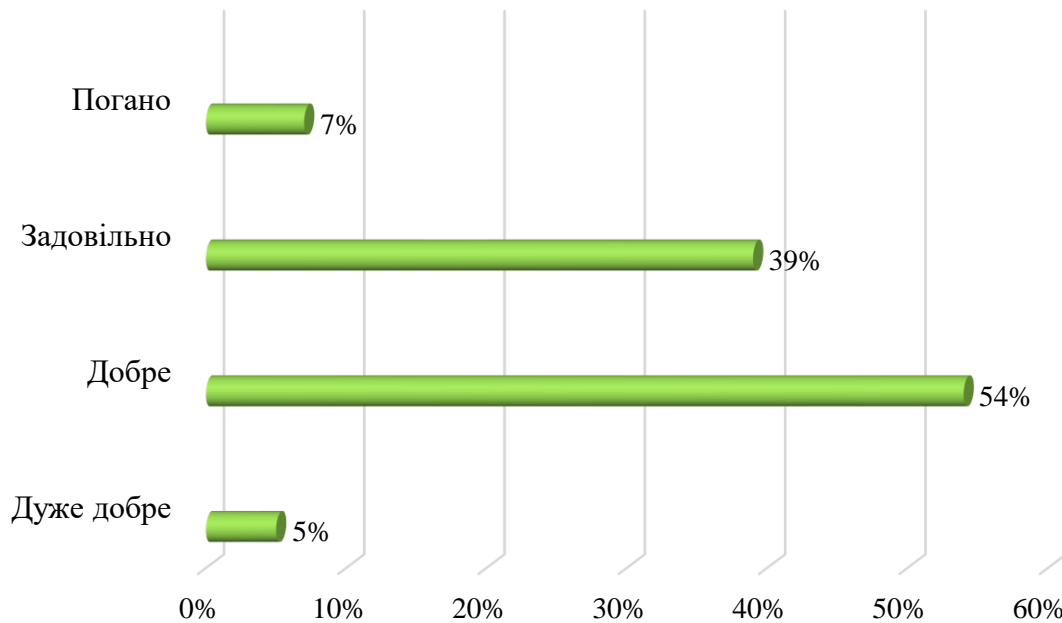


Рис. 3.4. Оцінка фахівцями їх психічного здоров'я та благополуччя

Під час анкетування встановлено, що переважна більшість опитаних (54 %) оцінюють своє психічне здоров'я, як добре. Значна кількість респондентів (39 %) оцінили, як задовільно. Такий великий відсоток може бути обумовлений через стреси на робочому місці та через військові дії. 7 % оцінили як дуже погано. І лише 5 % фахівців стверджують, що їх психічне здоров'я дуже добре.

3.2. Рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників

Після проведення аналізу задоволеності роботою фармацевтичних фахівців, задоволеності певними факторами роботи в аптеці, стресових факторів було розроблено рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності роботою.

1. Під час анкетування було встановлено, що найменш фармацевтичні фахівці задоволені розміром заробітної плати та мотивацією. Отже керівникам мереж рекомендовано завжди переглядати розмір заробітної плати фахівців і, по можливості, підвищувати оплату працівникам. Що стосується мотивації, то мережам можна впроваджувати медичне страхування (покриття деяких

витрат на лікування), фінансову допомогу в особливих життєвих обставинах (наприклад, народження дитини, допомога на ремонт житла після обстрілів), менторські програми (спікери можуть бути як внутрішні, так і зовнішні), підтримка родини (можливість взяти дитину з собою на роботу). Після повномасштабного вторгнення попит на корпоративні подарунки впав. Однак керівництву можна запропонувати надавати працівникам корисні подарунки – для того, щоб працівники відчували себе більш комфортно восени та взимку під час екстрених вимкнень електроенергії та опалення у пригоді можуть стати пледи, термокружки, павербанки, ліхтарі.

2. Також до методів мотивації входить підтримка хобі працівника. Бути завжди зарядженим, продуктивним та зосередженим неможливо, якщо поза роботою у людини немає занять для розрядки. Працівник виснажується від одноманіття (наприклад, надавати абонементи для занять спортом або відвідування кружків або курсів).

3. Також респонденти досить низько оцінили задоволеність графіком роботи. Керівництву можна рекомендувати розробляти робочий графік одразу на місяць (щоб працівник міг орієнтуватися в графіку і планувати свій відпочинок або домашні справи), ставити зміни працівникам таким чином, щоб всі мали змогу відпочити у святкові дні (щоб не одні й ті ж самі фахівці працювали на свята) і щоб робочі дні чергувалися з вихідними (щоб фахівець відпрацював 2-3 дні і мав вихідний для відпочинку та відновлення сил).

4. Респонденти також не задоволені тривалістю робочого часу. В даному випадку можна рекомендувати ввести 2 робочі зміни (одна зміна працює в першій половині дня, а інша зміна – в другу половину дня). Через військові дії вже майже 2 роки в Україні нічого не святкується. На цей період призупинено положення Кодексу законів про працю щодо офіційних святкових та неробочих днів. Хоча закон скасував святкування, роботодавці мають право на власний розсуд організувати робочий графік. Наприклад, скоротити на годину чи дві робочий день в період свята.

5. Під час дослідження встановлено, що 98 % респондентів виконують роботу, яка не пов'язана з професійною діяльністю (миття підлоги, витирання пилу, прибирання снігу). Керівництву рекомендовано або найняти більше допоміжного персоналу, або подовжити його робочий день для того, щоб зменшити навантаження фармацевтичним працівникам. На фахівців покладено дуже багато обов'язків (відпуск лікарських засобів, проведення фармацевтичної опіки, консультація щодо вибору товару, ведення касової дисципліни, прийом товару, слідкування за правилами зберігання та строками придатності лікарських засобів тощо) і така додаткова робота лише відволікає та дратує фахівців.

6. Під час визначення факторів стресу працівники вказали, що відсутність перерв є одним з цих факторів. Керівництву можна рекомендувати робити встановлені перерви для працівників (щоб працівник мав змогу відпочити, можливо навіть вийти з аптеки по особистих справах).

Висновки до розділу 3

Проведено дослідження впливу стрес-факторів на фармацевтичних працівників.

1. Досліджено стресові фактори в професійній діяльності фармацевтів. Респондентами за 5-ти бальною шкалою оцінено ймовірні фактори стресу. Для 62 % фармацевтичних фахівців найголовнішим фактором стресу є незахищеність на робочому місці, для 59 % – неможливість покинути робоче місце, для 56 % – відсутність перерв. Для 48 % опитаних конфлікти з відвідувачами дуже впливають на розвиток стресу. Також 48 % респондентів стверджують, що довгий робочий день є причиною стресу. Для 47 % фахівців фактором стресу є повітряні тривоги, для 37 % – надмірні навантаження, для 31 % – що пригнічений психо-емоційний настрій відвідувачів. І 29 % респондентів вказали, що конфлікти з керівником та конфлікти в колективі (28 %) є причиною стресу.

2. Встановлено, що 27 % фахівців відчувають дратівливість та швидко втомлюються (21 %). 19 % респондентів стверджують, що мають проблеми зі сном, у 12 % – знижується концентрація, у 9 % фахівців спостерігаються проблеми з пам'яттю. Проблеми з апетитом мають 7 % респондентів, головний біль – 5 %.

3. Найбільш популярний метод серед респондентів – це зустріч з родиною та/або друзями (31 %). 23 % опитаних стверджують, що їм допомагають прогулянки на свіжому повітрі, 21 % - заняття улюбленим хобі. 12 % фахівців читають книжки та дивляться фільми, 11 % займаються спортом. І 2 % опитаних згадали про вживання алкоголю для зменшення проявів стресу.

4. 54 % респондентів оцінюють своє психічне здоров'я, як добре. 39 % – задовільно. 7 % оцінили як дуже погано. І лише 5 % фахівців стверджують, що їх психічне здоров'я дуже добре.

5. Розроблено рекомендації щодо підвищення задоволеності роботою фахівців.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Проведено дослідження задоволеності роботою фармацевтичних працівників.

1. Розглянуто важливість задоволеності роботою працівників. Узагальнено літературні дані щодо стресу в роботі фармацевтичних працівників. Розглянуто рекомендації, які спрямовані на зниження рівня стресу фармацевтичних працівників.

2. Проаналізовано ринок праці фармацевтів під час війни. У 2023 році кількість вакансій збільшилась, в порівнянні з 2021 роком. Загальна кількість працюючих аптек у Харкові в перші місяці повномасштабної війни скоротилася більш ніж утричі. З червня почалося відновлення – станом на 1 вересня 2023 року їх кількість зросла до 614, що становить 80% від кількості на 24 лютого 2022 року.

3. Встановлено соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників. Опитування проведено серед фармацевтичного персоналу в м. Харків. В дослідженні взяли участь 114 фахівців, з яких 76 % складають жінки. 39 % фахівців перебувають у віці від 31 до 40 років. 87 % респондентів обіймають посаду фармацевта. 48 % фахівців має стаж роботи від 1 до 5 років. 63 % респондентів одружений/одружена. 17 % фахівців стверджують, що не працювали в аптеці до військових дій.

4. Проведено аналіз задоволеністю роботою фармацевтичних працівників. Фахівцями оцінено деякі фактори роботи до війни та під час опитування. До війни 55 % фахівців були найбільш задоволені морально-психологічним кліматом в колективі та роботою керівника з персоналом (32 %). На момент опитування 59 % фахівці найвищим балом оцінили морально-психологічний клімат в колективі, 34 % – роботу керівника з персоналом.

5. 96 % фахівців стверджує, що отримують штрафи під час війни. 98 % фармацевтичних працівників вказали, що вони виконують такі завдання, які не пов'язані з професійною діяльністю. 42 % фахівців стверджують, що миють підлогу в торговому залі, 31 % – витирають пил. Визначено, що 55 % фахівців стверджують, що розмір оплати лише частково відповідає їх навантаженню.

6. Встановлено, що 63 % фахівців приходить і 67 % виходить з роботи з нормальним настроєм. 48 % фахівців часто відчують стрес на робочому місці. 26 % – дуже часто стикаються зі стресом.
7. Досліджено, що 63 % фахівців не міркували над зміною аптечної мережі, а 37 % респондентів розглядають можливість змінити мережу. 31 % респондентів міркували над тим, щоб змінити професію.
8. Визначено, що 86 % фахівців не отримували від керівництва матеріальну допомогу. 73 % респондентів вказали, що отримували пакети з їжею, 27 % згадали про фінансову допомогу.
9. Визначено, що 73 % фахівців лише частково задоволені роботою в аптеці. 17 % респондентів стверджує, що роботою в аптеці вони взагалі не задоволені. І лише 10 % опитаних вказали, що роботою повністю задоволені.
10. Проведено дослідження впливу стрес-факторів на фармацевтичних працівників. Досліджено стресові фактори в професійній діяльності фармацевтів. Для 62 % фармацевтичних фахівців найголовнішим фактором стресу є незахищеність на робочому місці, для 59 % – неможливість покинути робоче місце, для 56 % – відсутність перерв.
11. Встановлено, що 27 % фахівців відчують дратівливість та швидко втомлюються (21 %). 19 % респондентів стверджують, що мають проблеми зі сном.
12. Найбільш популярний метод серед респондентів – це зустріч з родиною та/або друзями (31 %). 23 % опитаних стверджують, що їм допомагають прогулянки на свіжому повітрі, 21 % – заняття улюбленим хобі.
13. 54 % респондентів оцінюють своє психічне здоров'я, як добре. 39 % – задовільно. 7 % оцінили як дуже погано. І лише 5 % фахівців стверджують, що їх психічне здоров'я дуже добре.
14. Розроблено рекомендації щодо підвищення задоволеності роботою фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Берегова Н. П., Повстюк О. Ю. «Селфхарм» як деструктивна форма переживання стресів. Теорія і практика сучасної психології. 2020. №1. С. 13–16.
2. Білявський В.М., Приходько В.Є. Задоволеність виконуваною роботою – пріоритетний напрям розвитку організації. Інструменти регулювання національної економіки та національної безпеки в умовах сучасних глобальних викликів : матер. V міжнар. наук.-практ. конф., м. Хмельницький, 6-7 листопада 2020 р. Хмельницький : Хмельницьк. нац. ун-т, 2020. С. 141–142.
3. Василик А. В., Вонберг Т. В., Дорош М. О., Фактори та заходи забезпечення задоволеності працею в сучасних умовах. Modern Economic. 2020. №21. С. 30–36.
4. Вежновець Т. А. Дослідження задоволеності працею та синдром вигорання у медичних працівників. ScienceRise: Medical Science. 2017. № 2(10). С. 36–40. DOI: 10.15587/2519-4798.2017.94354.
5. Гітіс Т. П., Гітіс В. Б., Діденко Д. П. Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України. Економічний вісник Донбасу. 2018. № 2(52). С. 206–211.
6. Губа Н. О., Кондратенко В. С. Психологічні чинники рівня задоволеності працею персоналу страхових компаній. Проблеми сучасної психології. 2017. № 2. С. 17–22.
7. Дончевська Н. П., Кушнір Ю. В. Задоволеність працею персоналу організації її форми та вплив на ефективність діяльності підприємства. Вісник студентського наукового товариства ДонНУ ім. Василя Стуса. 2022. Т.2, №14. С. 112–115.
8. Емоційні стани фармацевтів під час війни: прості прийоми, як взяти себе в руки. Щотижневик Аптека. 2022. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.apteka.ua/article/637559>.

9. Задорожня Р. В., Фісун Н. О., Тимофєєв В. П. Вплив стресу на професійну діяльність працівників національної поліції. Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство». 2023. С. 270–273.
10. Зарічкова М., Толочко В. Аспекти діяльності фармацевтів у сучасних умовах. *Modern science: processes of globalisation and transformation*. 2023. С. 19–21.
11. Літвінова В. О., Кобилінський О. Ю. Оцінка ефективності співвідношення оплати праці та використання робочої сили. *Науковий вісник одеського національного економічного університету*. 2022. № 11–12. С. 104–109.
12. Мешкун Л. Вплив стрес-менеджменту на працездатність людини й управління персоналом в умовах війни. проблеми і перспективи економіки та управління. 2023. № 2(34). С. 77–87.
13. Моцна С., Байєр О. Особливості зв'язку між задоволеністю роботою та оцінкою ефективності представників групи професій «людина – техніка».
14. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. С. 17.
15. Палько Т. В. Професійний стрес: причини та наслідки. Актуальні проблеми психології. *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка*. Ужгород, 2020. Вип. 13. С. 278–284.
16. Предко В. В., Сомова О. О. Вплив війни на зміну рівня стресу та стратегій збереження життєстійкості українців. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2022. Т. 33(72), № 4. С. 89–98.
17. Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільськ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2019. Вип. 43. С. 167–186.
18. Психічне здоров'я на робочому місці. Аналітична записка. *World Health Organization and International Labour Organization*. 2023. С. 4.
19. Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. / уклад. О. Ю. Овчаренко. — К. : Університет «Україна», 2023. — С. 17.
20. Сагайдак-Нікітюк Р. В., Гаркуша М. І. Дослідження задоволеності працею фармацевтичних працівників. *Фармацевтичний журнал*. 2017. № 2. С. 12–20.

21. Сайт пошуку роботи №1 в Україні – Work.ua. URL: <https://www.work.ua/>.
22. Стамбульська Х. Б., Передало Х. С. Про вплив корпоративної культури на управлінські процеси. Економіка та суспільство [Електронний ресурс]. 2021. №4. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1052/1009>.
23. Ходаковська М. О. Задоволеність працею в сучасних умовах. 2017. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wpcontent/uploads/2017/01/104-1.pdf>.
24. Щербакова І. М. Задоволеність професійною діяльністю як індикатор нейротизму суб'єктів праці. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2015. № 1 (45). С. 186–192.
25. Abdullahi A. K., Mosanya A. U., Bello N., Musa M. K. Evaluation of job satisfaction among pharmacists working in public health facilities. Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy. 2023. №13. 9 p.
26. Almogbel Y. The Effect of Occupational Stress on the Quality of Life of Pharmacists in Saudi Arabia. Risk Management and Healthcare Policy. 2021. V. 14. P. 643–654.
27. Batranak G., Giliuvienė V. Theoretical aspects of employee job satisfaction. Гуманітарний вісник ЗДІА. 2018. № 73. С. 157–168.
28. Burnout and the challenges facing pharmacists during COVID-19: results of a national survey / K. Johnston et al. *Int J of Clinical Pharmacy*. 2021. №43. P.716–725.
29. Chapman C., Wilson S., Wilson D., Dunkley K.. National survey of pharmacists, intern pharmacists and pharmacy students in Australia: the nature and extent of stress and wellbeing: Australian pharmacy stress and well-being survey. *Int J Pharm Pract* 2020. P. 355–361.
30. Evaluation of Job Satisfaction and Job Related Stress Among Community Pharmacists in North Khartoum and its Impact on Providing Pharmaceutical Care Services / Tahir A. M. et al. *Journal of advanced pharmaceutical science and technology*. 2019. V. 2. P. 12.

31. How to increase job satisfaction. URL: <https://www.qualtrics.com/blog/job-satisfaction/>.
32. Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population / Montuori P. et al. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022. P. 12.
33. Papathanasiou I.V. Work-related Mental Consequences: Implications of Burnout on Mental Health Status Among Health Care Providers. *Acta Inform Med*. 2015. 23(1). P. 22–28.
34. Pharmacist work stress and learning from quality related events / Boyle T.A. et al. *Res Soc Adm Pharm*. 2016. 12(5). P. 772–783.
35. Stress and substance abuse among workers during the COVID-19 pandemic in an intensive care unit: A cross-sectional study / D. Pestana et al. *PLoS One*. 2022.17(2). doi: 10.1371/journal.pone.0263892. eCollection 2022.
36. Tan Y.Z., Chong J.J., Tan K. Burnout and resilience among pharmacists: a Singapore study. *J Amer Coll Clin Pharm*. 2022. №5. P. 75–84.
37. WHO. Burnout an Occupational Phenomenon International Classification of Diseases. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases-2019>.
38. Workplace stress – a collective challenge. Geneva: International Labour Organization. 2016. URL: https://www.ilo.org/safework/%20info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm.
39. Zmeu L. Stress in the professional activity of the pharmacist. The 9th International Medical Congress for Students and Young Doctors. 2022. P. 328.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета

Шановні фахівці, кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу проводить маркетингові дослідження, які спрямовані на дослідження задоволеності роботою в аптечних закладах під час військовий дій у Харківській області.. Просимо Вас приділити час і відповісти на наступні питання:

1. Ваша стать:

- жіноча
- чоловіча

2. Ваш вік:

- менше 20 років
- 20 – 30 років
- 31 – 40 років
- 41 – 50 років
- 51 років та старше

3. Ваша посада:

- асистент фармацевта
- фармацевт
- завідувачка/завідуючий аптеки

4. Ваш стаж роботи:

- менше 1 року
- 1 – 5 років
- 5 – 10 років
- більше 10 років

5. Ваш сімейний статус:

- одружена/одружений
- не одружена/не одружений

6. Чи працювали Ви в аптеці до війни?

- так
- ні

Продовження дод. А

7. За 5-бальною шкалою оцініть деякі фактори Вашої роботи до початку війни та на момент опитування. Де 1 – зовсім не влаштовує, а 5 – повністю влаштовує.

Фактор	До війни	На момент опитування
Графік роботи		
Тривалість робочого дня		
Умови праці		
Морально-психологічний клімат в колективі		
Робота керівника з персоналом		
Розмір заробітної плати		
Мотивація персоналу		
Повага відвідувачів		

8. Чи використовує керівництво штрафні санкції до персоналу в період війни?

- так
 ні

9. Вкажіть, чи входять у Вашу роботу завдання, які не пов'язані з професійною діяльністю:

- так
 ні

10. Якщо входять, то які?

11. Оцініть, наскільки відповідає розмір оплати праці до вашого робочого навантаження:

- повністю відповідає
 частково відповідає
 не відповідає

12. Зазвичай з яким настроєм Ви приходите на роботу?

- гарний
 нормальний
 поганий

Продовження дод. А

13. Зазвичай з яким настроєм Ви виходите з роботи?

- гарний
- нормальний
- поганий

14. Оцініть, наскільки часто Ви відчуваєте стрес під час роботи в аптеці?

- дуже часто
- часто
- не часто
- не відчуваю стрес
- важко відповісти

15. Чи міркували Ви над тим, щоб змінити аптечну мережу?

- так
- ні

16. Чи міркували Ви над тим, щоб змінити професію:

- так
- ні

17. Чи надавало керівництво мережі матеріальну допомогу протягом війни?

- так
- ні

18. Вкажіть вид матеріальної допомоги, якщо вона була надана?

- додаткові премії
- компенсація за винаймання житла
- надання житла
- гуманітарна допомога (продуктові набори, ліки)
- свій варіант _____

19. Оцініть рівень задоволеності своєю роботою в аптечному закладі:

- повністю задоволений
- частково задоволений
- не задоволений

Дякуємо за увагу!

ДОДАТОК Б

Анкета

Шановні фахівці, кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу проводить маркетингові дослідження, які спрямовані на дослідження факторів стресу в роботі фармацевтичних працівників. Просимо Вас приділити час і відповісти на наступні питання:

1. За 5-ти бальною шкалою оцініть можливі фактори стресу, де 5 – дуже впливає на розвиток стресу, а 1 – зовсім не впливає.

Фактор	1	2	3	4	5
Конфлікти в колективі					
Конфлікти з керівником					
Конфлікти з відвідувачами					
Пригнічений психо-емоційний стан відвідувачів					
Надмірні навантаження					
Відсутність перерв					
Довгий робочий день					
Неможливість покинути робоче місце					
Незахищеність на робочому місці					
Повітряні тривоги					

2. Вкажіть, які з перелічених симптомів стресу Ви відчуваєте?

- підвищена дратівливість
- проблеми зі сном
- проблеми з апетитом
- швидка втомлюваність
- погіршення пам'яті
- зниження концентрації
- головний біль
- свій варіант відповіді _____

Продовження дод. Б

3. *За допомогою яких методів Ви зазвичай долаєте стрес?*

- читання книжок, перегляд фільмів
- прогулянки на свіжому повітрі
- зустрічі з членами родини, друзями
- заняття спортом
- улюблене хобі
- вживання алкоголю

4. *Оцініть Ваше психічне здоров'я та благополуччя:*

- дуже добре
- добре
- задовільно
- погано

Дякуємо за увагу!



МАТЕРІАЛИ

**II науково-практичної
internet-конференції з
міжнародною участю
«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ
ЯКОСТІ, МЕНЕДЖМЕНТУ І
ЕКОНОМІКИ У ФАРМАЦІЇ І
ОХОРОНІ ЗДОРОВ'Я»**

(19 січня 2024 р.)

УДК 330.101:615.1

Редакційна колегія:

Головний редактор:

проф. Крутських Т.В.

Члени редакційної колегії:

проф. Посилкіна О.В., проф. Літвінова О.В.

Реєстр з'їздів, конгресів, симпозіумів та науково-практичних конференцій: реєстраційне свідоцтво № 589 від 11.12.2023 р.

Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я: матер. II міжнарод. наук.-практ. internet-конференції з міжнар. участю, Харків, 19 січня 2024 / ред. кол.: Т.В. Крутських, О.В. Посилкіна, О.В. Літвінова, Харків : НФаУ, 2024. – 515 с.

Actual problems of quality, management, and economy in pharmacy and health care: materials of II scientific and practical internet-conference with international participation. January 19, 2024 / ed. board. : T.V. Krutskikh, O.V. Posilkina, O.V. Litvinova, Kharkiv : NUPh, 2024. – 515 p.

Збірник містить матеріали II науково-практичної конференції, які присвячені обговоренню наукових та практичних проблем управління якістю і менеджменту в фармації і охороні здоров'я; визначенню напрямів удосконалення господарської й інноваційної діяльності підприємств (організацій, закладів) у ринковій економіці, підготовки сучасних кадрів із залученням вчених, фахівців-практиків, викладачів навчальних закладів та дослідників, докторантів, аспірантів, підприємців з України та зарубіжжя.

Матеріали подаються мовою оригіналу

За достовірність матеріалів відповідальність несуть автори

УДК: 331.101.3:615.15

Крутських Т.В., Чезринець А.А., Малініна Н.Г., Бондарєва І.В., Лапікова Є. Г.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Аналіз задоволеності роботою фармацевтичних працівників

annachehrynets@gmail.com

У роботі проведено аналіз задоволеності роботою фармацевтичних працівників м. Харкова під час військових дій. Оцінено деякі фактори роботи фахівців та визначено завдання, які виконують фармацевти, що не пов'язані з професійною діяльністю. Задоволеність роботою фармацевтів відіграє важливе значення для аптечних мереж, оскільки цей показник негативно пов'язан з плинністю кадрів. Фахівці з низьким рівнем задоволеності роботою, швидше за все, звільняться зі своїх посад.

Ключові слова: аптека, війна, задоволеність роботою, стрес, фармацевтичний працівник

Постановка проблеми. Фармацевтичні працівники відіграють важливу роль в галузі охорони здоров'я. Проте зростаюче невдоволення роботою серед фармацевтів стає все більш поширеним явищем і може мати серйозні наслідки для фармацевтичного бізнесу та суспільства. Невдоволення роботою є одним з найважливіших факторів, який впливає на зниження продуктивності, змушує фармацевтів змінювати аптечну мережу та навіть спонукає переходити до іншої галузі діяльності [8]. Війна та екстремальні умови праці також негативно впливають на рівень задоволеності роботою фахівців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам задоволеності роботою персоналу присвячена значна кількість наукових праць. Дану проблематику вивчали І. М. Щербакова, Т. П. Гітіс, Т. А. Вежновець, Н. О. Губа, М. А. Ходаковська [1-3, 6, 7]. Питання задоволеності роботою фармацевтичних працівників висвітлено в роботах таких вітчизняних науковців, як Р. В. Сагайдак-Нікітюк, М. Зарічкова [4, 5].

Продовження дод. В

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Питання задоволеності роботою фармацевтичних працівників розглянуто досить широко, однак проблему задоволеності роботою фахівців під час військового стану висвітлено недостатньо.

Метою роботи є аналіз задоволеністю роботою фармацевтичних працівників під час військового стану.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою дослідження задоволеності роботою фармацевтичних працівників проведено анкетування в різних аптечних мережах міста Харків. В дослідженні взяли участь 114 фахівців. На першому етапі дослідження було встановлено соціально-демографічний портрет респондентів (табл. 1).

Таблиця 1

Соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників

Показники	Значення, %	Показники	Значення, %
Стать		Посада	
Жінки	76	Асистент фармацевта	1
Чоловіки	24	Фармацевт	87
Вік		Завідувач	12
Менше 20	2	Стаж роботи	
20-30 років	17	Менше 1 року	29
31-40 років	39	1-5 років	48
41-50 років	36	5-10 років	21
Старше 50 років	5	Більше 10 років	2

Під час анкетування визначено, що 83 % респондентів вже працювали в аптеці, 17 % фахівців стверджують, що не працювали до початку військових дій. Такий розподіл може бути пояснено тим, що велика кількість працівників, серед яких переважно жінки, виїхали за кордон або переїхали в інші області країни.

Фахівцям було запропоновано оцінити деякі фактори роботи. Фактори оцінювались за 5-ти бальною шкалою, де 1 – зовсім не влаштовує, а 5 – все влаштовує (рис. 1). Відповідно до результатів анкетування найвищим балом

Продовження дод. В

фахівці оцінили морально-психологічний клімат в колективі (59 %) та роботу керівника з персоналом (34 %). 21 % респондентів оцінили вищим балом тривалість робочого часу, умови праці оцінили 20 %, графік роботи – 15 %.

14 % фахівців максимальним балом оцінили повагу відвідувачів аптеки. Однак, необхідно зауважити, що поряд з цим цей фактор найбільша кількість респондентів (18 %) оцінили найнижчим балом. На сьогоднішній день такий розподіл результатів може бути пояснений тим, що в аптеку звертаються хворі люди, особливо чутливі, які часто нервують, бувають роздратовані або напружені, ще й враховуючи, що сьогодні всі вони піддаються постійному стресу. Тому в такому стані можуть зневажливо ставитись до фахівців.

10 % респондентів під час опитування максимальним балом оцінили мотивацію працівників. І найменша частка фармацевтичних працівників (7 %) оцінила розмір заробітної плати на 5 балів.

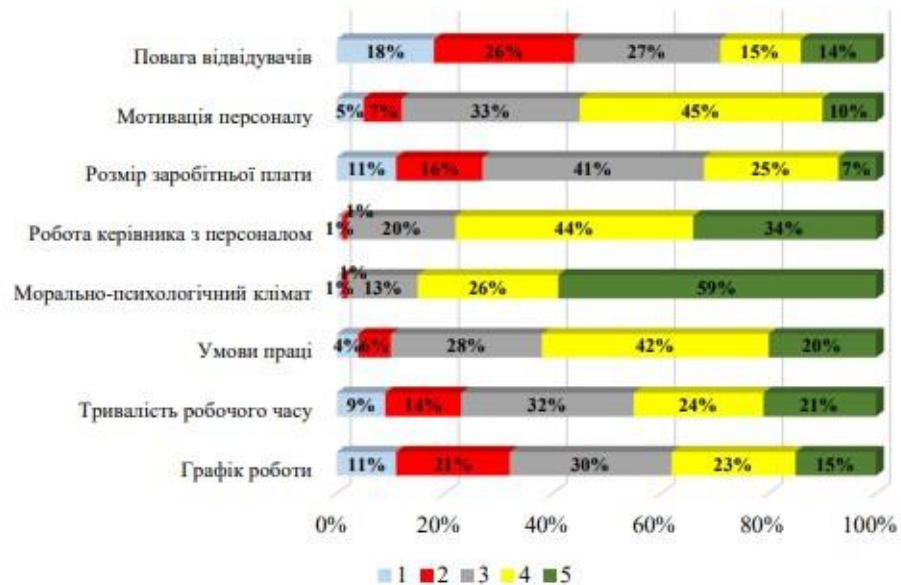


Рис. 1. Оцінка факторів роботи фармацевтичних працівників під час війни

98 % респондентів зазначили, що вони виконують завдання, які не пов'язані з їх професійною діяльністю. 42 % фахівців стверджують, що минуть

Продовження дод. В

підлогу в торговому залі, 31 % вказали, що витирають пил, 13 % респондентів згадали про прибирання в приміщеннях аптеки. 12 % опитаних зазначили, що прибирають за межами аптеки (7 % – чистять сніг, 5 % – прибирають територію навколо аптеки). І 2 % фахівців займаються дрібним ремонтом меблів. На фахівців покладено дуже багато функціональних обов'язків (відпуск лікарських засобів, проведення фармацевтичної опіки, консультація щодо вибору товару, ведення касової дисципліни, прийом товару, слідкування за правилами зберігання та терміном придатності лікарських засобів тощо), і така додаткова робота лише відволікає та дратує фахівців.

Фахівцями було оцінено, наскільки відповідає розмір оплати праці до їх робочого навантаження. Більше половини фахівців (55 %) стверджують, що розмір оплати лише частково відповідає їх навантаженню. 43 % респондентів зазначили, що таке співвідношення не відповідає, і лише 2 % вважають, що повністю відповідає. Згідно з отриманими результатами можна зробити висновок, що на фахівців покладено велика кількість обов'язків, вони виконують багато роботи, яка, інколи, і не пов'язана з професією фармацевта. Натомість робота фахівців недооцінюється керівництвом. Для збільшення рівня задоволеністю роботою, зменшення плинності кадрів, мотивації та підвищення лояльності персоналу керівництву необхідно завжди враховувати співвідношення між рівнем заробітної плати та кількістю і якістю результатів праці.

Робота фармацевтичних працівників завжди пов'язана зі стресом. Фізична втома, спілкування з відвідувачами аптеки, робота під постійним тиском – це фактори, які впливають на розвиток стресу у фахівців. Тому було досліджено наскільки часто респонденти відчувають стрес під час роботи в аптеці. Переважна більшість фахівців (48 %) часто відчувають стрес на робочому місці. 26 % респондентів стверджує, що дуже часто стикаються зі стресом. 12 % опитаних зазначили, що їм важко відповісти на дане питання, 11 % вказали, що не часто відчувають стрес. І лише 3 % фахівців зазначили, що не відчувають стрес під час роботи в аптеці. Отже можна зробити висновок, що 74 %

Продовження дод. В

опитаних часто відчують стрес, що може призвести до емоційного вигорання, зменшення задоволеності роботою і, навіть, до звільнення.

Тому нами було проаналізовано рівень задоволеності роботою респондентів в аптечному закладі (рис. 2).

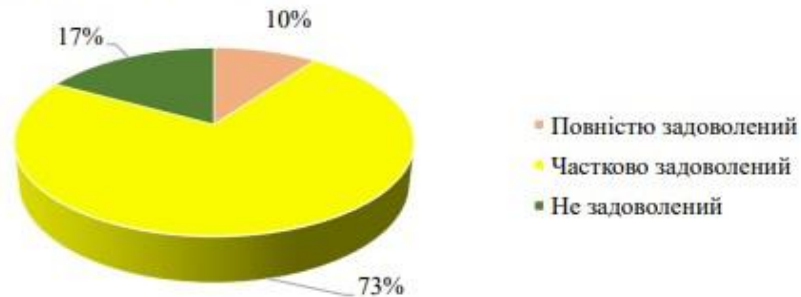


Рис. 2. Рівень задоволеності роботою в аптечному закладі

За результатами досліджень визначено, що переважна більшість фахівців (73 %) лише частково задоволена роботою в аптеці. 17 % респондентів стверджує, що роботою в аптеці вони взагалі не задоволені. І лише 10 % опитаних вказали, що роботою повністю задоволені.

На заключному етапі дослідження було встановлено, чи розглядають фахівці можливість зміни аптечної мережі або, навіть, професії. 63 % фахівців не міркували над зміною аптечної мережі, а 37 % респондентів розглядають можливість змінити мережу. Що стосується зміни професії, то в даному випадку велика кількість респондентів (31 %) міркувала над тим, щоб змінити професію. Такий розподіл може бути результатом незадоволеності роботою та низькою мотивацією працівників. На сьогоднішній день на ринку праці і так спостерігається дефіцит фармацевтичних працівників і зменшення кількості працюючих в аптеках може призвести до погіршення якості надання фармацевтичної опіки, проведення консультацій, а також ще знизить рівень задоволеності роботою фахівців через збільшення навантаження.

Таким чином, враховуючи рівень задоволеності своєю роботою аптечних працівників та ситуацією, що склалася на ринку праці в фармацевтичному

Продовження дод. В

секторі, керівникам аптечних мереж та аптек з метою підвищення ефективності роботи та лояльності, зменшення плинності кадрів, необхідно змінювати ставлення до підлеглих, сприймаючи їх як висококваліфікованих спеціалістів, які мають фахову підготовку та впроваджувати заходи для підвищення задоволеності роботою.

Висновки. Проаналізовано рівень задоволеності роботою фармацевтичних працівників. За результатами анкетування можна зробити висновок, що у фахівців достатньо низький рівень задоволеності працею. Про це свідчать результати оцінки деяких аспектів дослідження та загальна оцінка задоволеності роботою в аптеці.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з можливістю впровадження в аптечних мережах розроблених нами рекомендацій щодо підвищення задоволеності роботою фармацевтів.

Перелік використаних джерел інформації

1. Вежновець Т. А. (2017). Дослідження задоволеності працею та синдром вигорання у медичних працівників. *ScienceRise: Medical Science*, (2), 36–40. <https://doi.org/10.15587/2519-4798.2017.94354>.
2. Гітіс Т. П., Гітіс В. Б., Діденко Д. П. (2018). Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України. *Економічний вісник Донбасу*, (2), 206–211.
3. Губа Н. О., Кондратенко В. С. (2017). Психологічні чинники рівня задоволеності працею персоналу страхових компаній. *Проблеми сучасної психології*, (2), 17–22.
4. Зарічкова М., Толочко В. (2023). Аспекти діяльності фармацевтів у сучасних умовах. *Modern science: processes of globalisation and transformation*, 19–21.
5. Сагайдак-Нікітюк Р. В., Гаркуша М. І. (2017). Дослідження задоволеності працею фармацевтичних працівників. *Фармацевтичний журнал*, (2), 12–20.
6. Ходаковська М. О. (2017). Задоволеність працею в сучасних умовах. 2017. Вилучено із <https://conf.ztu.edu.ua/wpcontent/uploads/2017/01/104-1.pdf>.

7. Щербакова І. М. (2015). Задоволеність професійною діяльністю як індикатор нейротизму суб'єктів праці. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, (1), 186–192.

8. Abdullahi A. K., Mosanya A. U., Bello N., Musa M. K. (2023). Evaluation of job satisfaction among pharmacists working in public health facilities. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, (13), 9.

References

1. Vezhnovets T. A. (2017). Doslidzhennia zadovolnosti pratseiu ta syndrom vyhorannia u medychnykh pratsivnykiv. *ScienceRise: Medical Science*, (2), 36–40. <https://doi.org/10.15587/2519-4798.2017.94354>.

2. Hitis T. P., Hitis V. B., Didenko D. P. (2018). Doslidzhennia rivnia zadovolnosti pratseiu personalu promyslovykh pidpriemstv Ukrainy. *Ekonomichniy visnyk Donbasu*, (2), 206–211.

3. Huba N. O., Kondratenko V. S. (2017). Psykholohichni chynnyky rivnia zadovolnosti pratseiu personalu strakhovykh kompanii. *Problemy suchasnoi psykholohii*, (2), 17–22.

4. Zarichkova M., Tolochko V. (2023). Aspekty diialnosti farmatsevtiv u suchasnykh umovakh. *Modern science: processes of globalisation and transformation*, 19–21.

5. Sahaidak-Nikitiuk R. V., Harkusha M. I. (2017). Doslidzhennia zadovolnosti pratseiu farmatsevtychnykh pratsivnykiv. *Farmatsevtychnyi zhurnal*, (2), 12–20.

6. Khodakovska M. O. (2017). Zadovolenist pratseiu v suchasnykh umovakh. 2017. Vylucheno iz <https://conf.ztu.edu.ua/wpcontent/uploads/2017/01/104-1.pdf>.

7. Shcherbakova I. M. (2015). Zadovolenist profesiinoiu diialnistiu yak indykator neirotyzmu subiektiv pratsi. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnolohii*, (1), 186–192.

8. Abdullahi A. K., Mosanya A. U., Bello N., Musa M. K. (2023). Evaluation of job satisfaction among pharmacists working in public health facilities. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, (13), 9.

T.V. Krutskikh, A.A. Chehrynets, N.G. Malinina, I.V. Bondarieva, E.G. Lapikova

In the work, an analysis of the work satisfaction of pharmaceutical workers in the city of Kharkiv during military operations was carried out. Some factors of specialists' work were evaluated and tasks performed by pharmacists that are not related to professional activities were determined. Job satisfaction of pharmacists is important for pharmacy chains, as this indicator is negatively related to staff turnover. Professionals with a low level of job satisfaction are likely to resign from their positions.

Key words: pharmacy, war, job satisfaction, stress, pharmacist



Національний фармацевтичний університет

Кафедра управління та забезпечення якості у фармації

II Науково-практична internet-конференція з міжнародною участю
“Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки
у фармації і охороні здоров’я”



СЕРТИФІКАТ УЧАСНИКА № 110

Лапікова Єлизавета

брав(ла) участь у роботі круглого столу “Інтеграція якості, лідерства та ефективності у менеджменті охорони здоров’я та фармації” за програмою обсягом
6 годин / 0,2 кредита ЄКТС
19 січня 2024 року, м. Харків

Досягнуті результати навчання:
використання у професійній діяльності знань щодо сучасних підходів менеджменту якості та управління соціально-економічними процесами в закладах охорони здоров’я та фармацевтичних організаціях, а також формування розвитку лідерських навичок у керівників

В.о. Ректора Національного
фармацевтичного університету



Алла КОТВИЦЬКА



Національний фармацевтичний університет

Факультет фармацевтичний
Кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 226 Фармація, промислова фармація
Освітня програма Фармація

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
фармацевтичного
менеджменту та
маркетингу

Володимир МАЛИЙ

«01» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Єлизавети ЛАПКОВОЇ

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни»
керівник кваліфікаційної роботи: Тетяна КРУТСЬКИХ, д.фарм.н., професор
затверджений наказом НФаУ від «23» жовтня 2023 року № 223.
 2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: грудень 2023 р.
 3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: наукова та фахова література, дані мережі Інтернет, анкети.
 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): розглянути важливість задоволеності роботою працівників; узагальнити літературні дані щодо стресу в роботі фармацевтичних працівників; розглянути рекомендації, які спрямовані на зниження рівня стресу; проаналізувати ринок праці під час війни; провести маркетингові дослідження та встановити соціально-демографічний портрет фармацевтичних працівників; проаналізувати задоволеність роботою фармацевтів; провести дослідження факторів стресу в роботі фармацевтичних працівників під час війни; розробити рекомендації щодо підвищення задоволеності роботою фахівців.
 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):
таблиць – 3, рисунків – 27.
-

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Тетяна КРУТСЬКИХ, професор закладу вищої освіти кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	06.09.2023	06.09.2023
2	Тетяна КРУТСЬКИХ, професор закладу вищої освіти кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	09.10.2023	09.10.2023
3	Тетяна КРУТСЬКИХ, професор закладу вищої освіти кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	15.11.2023	15.11.2023

7. Дата видачі завдання: «01» вересня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Опрацювання наукової та фахової літератури, інформації з Інтернет-джерел та написання першого розділу роботи.	вересень 2023 р.	виконано
2.	Розробка анкет та проведення опитування.	вересень 2023 р.	виконано
3.	Аналіз ринку праці фармацевтів під час війни.	жовтень 2023 р.	виконано
4.	Обробка результатів анкетування та написання другого розділу «Дослідження задоволеності роботою фармацевтичних працівників».	жовтень 2023 р.	виконано
5.	Обробка результатів анкетування та написання третього розділу «Дослідження впливу стрес-факторів на фармацевтичних працівників».	листопад 2023 р.	виконано
6.	Розробка рекомендацій щодо підвищення рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників	листопад-грудень 2023 р.	виконано
7.	Підготовка статті до конференції.	грудень 2023 р.	виконано
8.	Підготовка та представлення кваліфікаційної роботи до ЕК НФаУ.	грудень 2023 р.	виконано
9.	Підготовка тексту доповіді та презентації до захисту. Підготовка до захисту.	січень-лютий 2024 р.	виконано

Здобувач вищої освіти

Єлизавета ЛАПШКОВА

Керівник кваліфікаційної роботи

Тетяна КРУТСЬКИХ

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 233
по Національному фармацевтичному університету
від 23 жовтня 2023 року

Затвердити тему, керівника та рецензента кваліфікаційної роботи здобувачу вищої освіти заочної форми навчання фармацевтичного факультету НФаУ 2024 року випуску:

№ з/п	Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
1.	Лапікова Єлизавета Геннадіївна	Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни	Analysis of the level of satisfaction with the work of pharmaceutical workers during the war	проф. Крутських Т. В.	проф. Назаркіна В. М.

ПІДСТАВА: службова записка завідувача кафедри про затвердження теми кваліфікаційної роботи, керівника та рецензента.

Вірно: пров. фахівець деканату

Н. В. Фоменко



ВИСНОВОК

**Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу
щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі
здобувача вищої освіти**

№124422 від «22» грудня 2023 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти заочної форми навчання Лапікової Єлизавети Геннадіївни, ____ курсу, _____ групи, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, на тему: «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни / Analysis of the level of satisfaction with the work of pharmaceutical workers during the war», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (компіляції).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

ВІДГУК

**наукового керівника на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти
магістр, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація**

Єлизавети ЛАПКОВОЇ

**на тему: «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних
працівників під час війни».**

Актуальність теми. Фармацевтичні працівники відіграють важливу роль в галузі охорони здоров'я. Проте зростаюче невдоволення роботою серед фармацевтів стає все більш поширеним явищем і може мати серйозні наслідки для фармацевтичного бізнесу та суспільства. Невдоволення роботою є одним з найважливіших факторів, який впливає на зниження продуктивності, змушує фармацевтів змінювати аптечну мережу та навіть спонукає переходити до іншої галузі діяльності.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Розроблені рекомендації можуть бути використані керівництвом аптечних мереж для прийняття управлінських рішень щодо підвищення задоволеності працею фахівців.

Оцінка роботи. Єлизавета ЛАПКОВА провела значну дослідну роботу, показала уміння аналізувати й узагальнювати дані літературних джерел, працювати самостійно. У роботі результати досліджень належним чином інтерпретовані та проілюстровані таблицями, рисунками. При виконанні кваліфікаційної роботи здобувачка вищої освіти проявила креативність, цілеспрямованість, самостійність, наполегливість.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту. Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти 6 курсу Фс18(5,5з)-016 групи Єлизавети ЛАПКОВОЇ на тему «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни» є завершеним науковим дослідженням, яке за актуальністю, науковою новизною, теоретичним та практичним значенням відповідає вимогам щодо кваліфікаційних робіт, і може бути представлена до ЕК НФаУ.

Науковий керівник

_____ Тетяна КРУТСЬКИХ

«07» грудня 2023 р.

РЕЦЕНЗІЯ

**на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти магістр, спеціальності 226
Фармація, промислова фармація**

Єлизавети ЛАПКОВОЇ

**на тему: «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних
працівників під час війни».**

Актуальність теми. Ефективність діяльності будь-якої організації багато у чому залежить від психологічного благополуччя персоналу організації, адже люди є основним капіталом підприємства. Дослідження чинників, які розкривають ставлення працівника до своєї роботи, є важливою передумовою для прийняття управлінських рішень щодо забезпечення задоволеності працею.

Теоретичний рівень роботи. У кваліфікаційній роботі представлено теоретичне обґрунтування важливості задоволеності роботою працівників, узагальнено літературні дані щодо стресу в роботі фармацевтичних працівників.

Пропозиції автора з теми дослідження. Автором обґрунтована значимість щодо оцінки рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни, розроблено рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Розроблені рекомендації можуть бути використані керівництвом аптечних мереж для прийняття управлінських рішень щодо підвищення задоволеності працею фахівців.

Недоліки роботи. Як зауваження варто зазначити, що окремі результати літературного огляду, представленого у першому розділі, потребують стилістичного доопрацювання. В цілому зазначені зауваження не зменшують наукової та практичної цінності магістерської роботи.

Загальний висновок і оцінка роботи. Кваліфікаційна робота Єлизавети ЛАПКОВОЇ «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни» є науково-обґрунтованим аналітичним дослідженням, яке має теоретичне та практичне значення. Кваліфікаційна робота відповідає вимогам, які висуваються до кваліфікаційних робіт, і може бути представлена до ЕК Національного фармацевтичного університету.

Рецензент _____

проф. Вікторія НАЗАРКІНА

«14» грудня 2023 р.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 7

19 грудня 2023 року

м. Харків

засідання кафедри фармацевтичного
менеджменту та маркетингу

Голова: завідувач кафедри ФММ, доктор фарм. наук, професор Малий В.В.

Секретар: доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Жадько С.В.

ПРИСУТНІ: зав. кафедри ФММ, доктор фарм. наук, проф. Малий В.В., професор ЗВО, докт. фарм. наук, проф. Пестун І.В., професор ЗВО, докт. фарм. наук, проф. Ткачова О.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Рогуля О.Ю., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Софронова І.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Жадько С.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Бондарєва І.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Малініна Н.Г., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Бабічева Г.С., асистент, канд. фарм. наук Шуванова О.В., асистент, канд. фарм. наук Чегринєць А.А., здобувачі вищої освіти випускного курсу спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, освітньої програми Фармація.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ: Про допуск здобувачів вищої освіти випускного курсу фармацевтичного факультету спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, освітньої програми Фармація до захисту кваліфікаційних робіт в Екзаменаційній комісії НФаУ.

СЛУХАЛИ: Про допуск здобувачки вищої освіти випускного курсу фармацевтичного факультету спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, освітньої програми Фармація групи Фс18(5,5з)-01б Єлизавети ЛАПКОВОЇ до захисту кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії НФаУ. Кваліфікаційна робота на тему «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни».

ВИСТУПИЛИ: В обговоренні кваліфікаційної роботи взяли участь докт. фарм. наук, проф. Пестун І.В., канд. фарм. наук, доц. Малініна Н. Г., канд. фарм. наук, доц. Софронова І. В. Керівник кваліфікаційної роботи: проф. Тетяна КРУТСЬКИХ.

УХВАЛИЛИ: Допустити здобувачку вищої освіти Єлизавету ЛАПКОВУ до захисту кваліфікаційної роботи на тему «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни» в Екзаменаційній комісії НФаУ.

Зав. каф. фармацевтичного
менеджменту та маркетингу,
доктор фарм. наук, професор

Володимир МАЛИЙ

Секретар, доцент ЗВО,
канд. фарм. наук, доцент

Світлана ЖАДЬКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ПОДАННЯ
ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ
ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Направляється здобувачка вищої освіти Єлизавета ЛАПКОВА до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 22 Охорона здоров'я спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація освітньою програмою Фармація на тему: «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни».

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Микола ГОЛІК /

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувачка вищої освіти Єлизавета ЛАПКОВА виконала на кафедрі фармацевтичного менеджменту та маркетингу НФаУ кваліфікаційну роботу, яка присвячена аналізу рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни. У першому розділі роботи узагальнено літературні дані щодо важливості задоволеності роботою працівників.

У другому розділі проведено дослідження задоволеності роботою фармацевтичних працівників. У третьому розділі проведено дослідження впливу стрес-факторів на фармацевтичних працівників.

У цілому подана до захисту кваліфікаційна робота Єлизавети ЛАПКОВОЇ на тему «Аналіз рівня задоволеності роботою фармацевтичних працівників під час війни» відповідає вимогам, що висуваються до кваліфікаційних робіт, оцінюється позитивно і може бути рекомендована для захисту в Екзаменаційну комісію НФаУ.

Керівник кваліфікаційної роботи

Тетяна КРУТСЬКИХ

«07» грудня 2023 р.

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувачка вищої освіти Єлизавета ЛАПКОВА допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри
фармацевтичного менеджменту та маркетингу

Володимир МАЛІЙ

“19” грудня 2023 року

Кваліфікаційну роботу захищено

у Екзаменаційній комісії

«06» лютого 2024 р.

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії,

доктор фармацевтичних наук, професор

_____ / Марія ЗАРІЧКОВА /