

Остання позиція дає нам право зробити висновок, що оскільки 85% членів організації в цілому задоволені взаєминами з керівниками, то для даних колективів є реальні перспективи щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату та встановлення сприятливої організаційної культури. Вважаємо, що тільки реалізації позитивного психологічного потенціалу членів колективу в діяльності і спілкуванні, стане спонукаючим фактором до активної і злагодженій роботи та зумовить ефективність участі в набутті їх організації кадрової стабільності, конкурентоспроможності та певного іміджу на ринку у якості роботодавця.

Використана література:

1. Пузак Н. О., Чмихало Н. В., Карпенко Л. А., Школенко Ю. О. Вплив корпоративної культури на менеджмент аптечних організацій. *Український журнал клінічної та лабораторної медицини*. 2019. Т. 14, № 1. С. 44–52.
2. Котвіцька А. А., Вороніна О. М., Кубарева І. В., Чмихало Н. В. Дослідження ролі психологічного стимулювання персоналу в соціальному менеджменті фармацевтичних організацій. *Фармацевтичний часопис*. 2017. № 2. С. 73–76.

Впровадження сучасного етичного професійного кодексу в діяльність адміністративного персоналу установи

Літовченко О. В., здобувачка вищої освіти за другим (магістерським) рівнем
2 курсу спеціальності «Адміністративний менеджмент»,
Національного фармацевтичного університету

Глебова Н. В., к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного
адміністрування Національного фармацевтичного університету,
glebnv11@gmail.com

Професійна робота будь-якого працівника організації пов'язана з дотриманням етичних норм взаємовідносин з колегами, підлеглими, партнерами. Дотримання етики ділових відносин є одним з основних критеріїв оцінки професіоналізму як окремого працівника, так і організації в цілому. Протягом останніх десятиліть усе більше професійна етика сприймається як суспільна необхідність, породжена специфікою професійної діяльності адміністративних службовців та соціальним контекстом, у якому вона функціонує. Естетичною формою вияву моральності професійної етики є етикет, який виступає своєрідною єдністю культури моральної свідомості і поведінки.

Етичні норми службових відносин ґрунтуються на загальнолюдських цінностях, нормах і правилах поведінки, але мають деякі особливості.

У сфері менеджменту праця, як правило, стає моральною цінністю, оскільки не завжди є джерелом існування, одним із потужних чинників формування людської гідності. Індивідуальна мораль у професійній сфері передбачає також усвідомлення свого професійного обов'язку. В свою чергу, керівники організацій

несуть відповідальність за реалізацію професійних можливостей працівників, їх кар'єру, а значить, за соціальний статус.

Моральні та ділові якості людей для менеджера є об'єктом професійної діяльності. Вони повинні сприяти формуванню у працівників таких якостей:

професійних (рівень знань, навички, вміння, цілеспрямованість, знання мов);
морально-психологічних (комунікативність, толерантність, принциповість, вимогливість, витримка);
моральних (гуманність, чесність, доброта, гідність, повага до інших, порядність, справедливість).

Сучасний менеджмент пропонує певні заходи для забезпечення ділових етичних відносин:

1. Впровадження етичних норм, що відображають систему цінностей організації;
2. Організація навчання етиці ділового спілкування всього персоналу;
3. Надання інформації про випадки як високо етичної поведінки, так і аморальних вчинків;
4. Вивчення морального клімату в колективі і взаємовідносин між керівниками та підлеглими.

Суттєвою особливістю сучасного менеджменту є використання різноманітних взаємоузгоджених принципів та інструментів управління, причому в їх описі домінує певний принцип. Сформувався дві концептуальні моделі: менеджмент цілей і менеджмент виключень (менеджмент делегування) [1].

Менеджмент цілей передбачає визначення цілей організації і ґрунтується на ідентифікації (ототожненні) цілей співробітників і організації, готовності співробітників брати на себе ініціативу, розвантаженні вищого керівництва, мотивації праці для досягнення цілей, свідомому плануванні дій, використанні економічних засобів.

Концепція менеджменту виключень передбачає стрижнем управлінської діяльності функцію «рішення». Основною ідеєю концепції є розвантаження керівника від рутинних рішень, завдяки чому він може зосередитися на важливих, екстраординарних.

Організаційні цінності мають велике значення для діяльності організації. Кожна організація функціонує в економічному просторі, де склалися певні моральні устої, принципи, культура. Тому підприємці та менеджери повинні будувати свої стосунки з підлеглими, партнерами на засадах етики.

Кожній організації присутня певна система норм та атрибутів ділового етикету, що притаманна конкретній установі чи підприємству і повинна відповідати їх цілям діяльності. До них належать:

- стилі та стандарти спілкування, мистецтво ведення розмов;
- форми поведінки, привітання, знайомства;
- ведення справ з суб'єктами зовнішнього оточення;
- заходи щодо формування іміджу організації;
- стандарти оформлення ділових паперів та ділового листування в установах;
- вимоги до зовнішнього вигляду;

використання візитних карток в діловій практиці;
манери поведінки ділової людини, жести, міміка [2, с. 124].

Службовий етикет – це загальноприйняті (або декларативно встановлені) правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації чи установі. Окрім норм та атрибутів службового етикету, необхідно також виділити основні принципи професійної етики:

- пріоритет інтересів;
- уникнення конфлікту інтересів;
- неупередженість;
- політична нейтральність;
- прозорість у службовій діяльності;
- забезпечення конфіденційності;
- уникнення отримання неправомірної вигоди.

Дотримання цих принципів дасть можливість забезпечити пріоритет інтересів установи над приватними, а також створити захист для самого адміністративного персоналу. Принципи професійної етики сприяють заповненню прогалин у правовому регулюванні службової діяльності, зокрема, у тих випадках, коли необхідно ухвалити рішення у межах «адміністративного розсуду».

Серцевину професійної етики становлять етичні кодекси, в яких виявляються особливості етичної поведінки в конкретній професії, змальовується образ належної поведінки професіоналів, виголошуються вимоги, що висуває до особистості працівника його професійне середовище та суспільство в цілому.

Нині професійні кодекси виконують різні функції та існують в різних форматах:

- демонструють, що певна група є професією;
- проголошують набір ідеалів, до яких мають прагнути професіонали;
- мають дисциплінарний характер, оскільки визначають мінімум умов, яких необхідно дотримуватися представнику певної професії;
- формулюють етикет професії.

Кодекси поведінки представляють собою чіткий і стислий виклад головних принципів поведінки, дотримання яких організація очікує від своїх членів та цінностей, які вона поділяє. Найвагомішими питаннями, які потребують етичної кодифікації є проблеми: конфлікту інтересів, службових привілеїв, послуг та дарунків, участі в об'єднаннях та політичної або іншої неупередженості, поводження з конфіденційною, корпоративною інформацією, норми поведінки на робочому місці у спілкуванні з клієнтами, права співробітників тощо.

Етичні кодекси спрямовані впливати на усвідомлення та дотримання норм професійної етики, на формування етичної культури. До них належать:

- розробка та прийняття кодексу, його визначення, оприлюднення та доступність, демонстрація можливого використання його в щоденній практиці;
- набуття професіоналами навичок спілкування, виходу з конфліктних ситуацій і реалізації етичних вимог;
- пропагування позитивних зразків поводження персоналу;

встановлення внутрішніх процедур контролю за дотриманням професійно-етичних вимог;

заохочення співробітників за етичну поведінку, застосування санкцій проти порушників кодексу.

Підсумовуючи, необхідно зазначити основні принципи управління питаннями етичної поведінки: етичні стандарти установи мають бути зрозумілими, відтворюватися у правовій базі, етичні настанови мають бути доступними персоналу, персонал повинен знати свої права та обов'язки при виявленні порушень, зміцненню етичності поведінки, керівник установи повинен на власному прикладі демонструвати етичну поведінку й сприяти її поширенню.

Використана література:

1. Осовська Г. В., Осовський О. А. Основи менеджменту : підручник. Київ. : Кондор, 2016. 664 с.

2. Кушнірюк В. М. Організація діяльності державного службовця. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2012. 544с.

Методичні підходи до аналізу кадрового потенціалу сфери охорони здоров'я

*Олійник І. О., здобувач вищої освіти 2 курсу
спеціальності «Публічне управління та адміністрування»
Національного фармацевтичного університету
Коляда Т.А., к.ю.н., доцент кафедри
менеджменту та публічного адміністрування
Національного фармацевтичного університету
trs.soborna31@gmail.com*

Ефективність роботи закладів сфери охорони здоров'я залежить від раціонального використання кадрового потенціалу співробітників. Правильна організація праці і найповніше використання внутрішніх ресурсів колективу є важливою умовою для підвищення конкурентоспроможності. Кадровий потенціал на прикладі фармацевтичних закладів, зокрема аптек, може бути представлений можливостями працівників, якістю їх професійно-кваліфікаційної підготовки, трудовими, особистісними, психологічними і фізіологічними якостями.

Кадровий потенціал – це людський ресурс, який потребує постійного розвитку, багатопланового вдосконалення і представляє собою сукупність особистісних і професійних характеристик, здібностей, знань і можливостей працівників забезпечити ефективне функціонування аптечної організації. Він є важливою складовою загального трудового потенціалу підприємства, що формує рівень конкурентоспроможності як персоналу, так і аптечної організації в цілому.

Для оцінки потенціалу персоналу за рішенням маркетингових завдань прийнятними є біографічні дані працівників аптечної організації: вік, стать, освіта, спеціальність і стаж роботи. Такі характеристики, як освіта, кваліфікація та стаж роботи в значній мірі зумовлюють рівень професіоналізму фахівців