

АНАЛІЗ МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ МІЖ КЕРІВНИКОМ ТА ПІДЛЕГЛИМИ НА ПРИКЛАДІ АПТЕК УКРАЇНИ

Рябуха А.І., Кобець М.М., Кобець Ю.М., Малініна Н.Г., Філіпцова О.В.

Підготовка висококваліфікованого персоналу, що здатний до ефективної роботи в ринкових умовах, зміна культури управління організації залежить від продуктивності функціонування служби управління персоналом підприємства і, в свою чергу, є ключовим фактором досягнення успіху аптек.

На підставі проведеного контент-аналізу інтернет-джерел щодо вивчення досвіду економічно розвинених країн встановлено, що успіх організацій залежить від системи управління персоналом, виробництвом. Це можна охарактеризувати як менеджмент.

Ринкові зміни в економіці України обумовлені людьми, які будуть здійснювати ці перетворення та керуватимуть цими процесами. В даному випадку мова йде про підготовку нової генерації керівників та фахівців, здатних організувати якісне управління. Якісне управління персоналом в аптеках займає лідируючі позиції в системі управління організації. Ця сфера управління має специфічний понятійний апарат, має відмітні показники діяльності організації, спеціальні методи (експеримент, атестація); методи аналізу змісту праці різних категорій персоналу.

Метою роботи є аналіз міжособистісних стосунків між керівником та підлеглими на прикладі аптек України.

Матеріали та методи. У ході проведеного дослідження проаналізовано і узагальнено інформацію щодо ставлення між керівництвом та підлеглими. Дослідження даної проблеми проведено за допомогою використання соціологічного методу. Проведено анкетування працівників різних аптечних мереж та завідуючих аптеками. Це дало змогу безпосередньої взаємодії між дослідником та респондентом. Досліджувані аптеки розташовані в таких областях як Харківська, Полтавська, Сумська. Проведено анкетування спеціалістів: провізорів, фармацевтів та завідуючих аптек.

Під час проведення досліджень розроблено дві анкети: анкета для провізорів, фармацевтів та анкета для завідуючих аптек. В анкетуванні взяли участь 112 спеціалістів. Частина анкет була відбракована через неповну заповненість. Усього для аналізу було відібрано 100 анкет.

Анкета для фахівців містила три частини: вступ, реквізитна частина: ідентифікація анкети (дата заповнення, місце проведення анкетування), професійні дані експерта (освіта, спеціальність, посада, стаж роботи, кваліфікаційна категорія); головна частина (запитання до респондента стосовно проблеми, яку досліджували). Отриману в результаті анкетування базу даних сформовано в Microsoft Excel. Усі розрахунки виконано в Microsoft Excel.

У даній роботі представлено фрагмент дослідження. Наведено узагальнену інформацію оцінки керівника провізорами та фармацевтами різних аптечних мереж Харківської, Полтавської, Сумської областей України.

Отримані результати. Аналіз міжособистісних стосунків між завідуючими аптек та підлеглими (провізорами, фармацевтами) було проведено за різними показниками, такими як: компетентність керівника, ступінь вимогливості до підлеглих, оперативність дій керівника, ставлення керівника до критики, справедливість у питаннях заохочення і покарання, авторитет керівника, володіння якостями керівника, участь у виконанні прийнятих рішень.

У результаті опитування встановлено, що 49% фахівців вважає, що їх керівник достатньо компетентний і лише 9% опитаних вважають його компетентність недостатньою.

За ступенем вимогливості до підлеглих майже половина опитаних провізорів та фармацевтів (49%) вважають, що їх завідуючі аптеками в міру вимогливі і лише на думку 14% респондентів не вимогливі до працівників.

Так, 49% респондентів оцінили оперативність дій керівника як достатньо швидко, 24% – як завжди оперативну і 27% – як часто не оперативну.

Ставлення керівника до критики: на думку 48% респондентів керівник іноді прислухається. 33% опитаних відмітили правильне ставлення до критики керівників, 19% – завжди негативне ставлення до критики.

Оцінено справедливість у питаннях заохочення і покарання. Встановлено, що керівники іноді несправедливі у питаннях заохочення та покарання на думку 59% респондентів. 26% опитаних вважають справедливими питаннях заохочення і покарання. Лише 15% – не справедливі.

На наступному етапі досліджень було визначено авторитет керівника у колективі на основі стилів керівництва. Основними компонентами структури авторитету керівника є високий професійний рівень знань, стиль управління, морально-психологічні особливості. Визнання керівника значною мірою забезпечують його особистісні можливості та риси. У колективі авторитет керівника на думку 67% опитаних провізорів та фармацевтів нормальний. Так, 21% респондентів вважають авторитет завідуючого аптекою високий, 12% – низький.

Визначено ступінь володіння якостями керівника за суб'єктивною оцінкою провізорами та фармацевтами. Так, 67% опитаних зазначили, що їх керівники нормально володіють якостями керівника, 17% – погано володіють і 16% – дуже добре.

З'ясовано участь у виконанні прийнятих рішень. При виконанні прийнятих рішень на думку 57% респондентів керівники слабо беруть у цьому участь, 30% опитаних вважають, що завідуючі аптеками беруть активну участь у виконанні прийнятих рішень. Лише 13% респондентів відмічають, що керівники перекладають це на інших.

Висновки. Дані дослідження показали, що у зв'язку з високою конкуренцією у фармацевтичній галузі сучасні аптеки можуть ефективно працювати за умови високого рівня підготовки фахівців і раціональному підході керівництва в процесі управління. Отримані результати допоможуть у підвищенні рівня роботи управлінського персоналу, а також в аналізі помилок співробітників аптеки в повсякденній діяльності. Все вищеперераховане сприяє поліпшенню діяльності аптек та підвищенню якості обслуговування населення.