УДК 659

О. В. Посилкіна, Ю. А. Бабіченко

Національний фармацевтичний університет

ЯКІСТЬ ТРУДОВОГО ЖИТТЯ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ РЕПУТАЦІЇ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У процесі дослідження визначені основні контактні групи, у межах яких фармацевтичне підприємство зацікавлене в формуванні та підтриманні позитивної корпоративної репутації. З метою визначення напрямків удосконалення системи управління персоналом підприємства, результатом якого є формування позитивного відношення до ФП з боку персоналу та на ринку праці, розроблена система оцінки якості трудового життя, що складається з п'яти напрямків оцінки: заробітної плати, професійного розвитку, умов праці, відношення до організації та соціально-психологічного клімату.

Ключові слова: корпоративна репутація; якість трудового життя; персонал; фармацевтичне підприємство.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ

Причини збільшення уваги до корпоративної репутації підприємств обумовлені розвитком суспільства, активними процесами глобалізації та провідною роллю інформації в сучасному суспільстві. Проблема формування та управління корпоративною репутацією є особливо актуальною для фармацевтичних підприємств (ФП), бо саме вони формують свої відносини з суспільством на принципах орієнтації на потреби споживачів, усвідомленні своєї соціальної місії, соціально-етичній відповідальності перед суспільством. Крім того, формування позитивної корпоративної репутації є необхідною умовою досягнення стійкого та довготривалого економічного успіху, тобто є елементом ефективного стратегічного управління підприємством.

Саме корпоративна репутація відбиває колективну думку про підприємство, що формується на підставі оцінки економічного, соціального та екологічного аспектів його діяльності. У міжнародній практиці, особливо в практичній діяльності провідних фармацевтичних компаній, формування корпоративної репутації є найважливішим напрямком управлінської діяльності. Як приклади заходів із формування та підтримання позитивної корпоративної репутації провідних закордонних фармацевтичних компанії можна навести: створення і підтримку додаткових, порівняно із закріпленими нормами охорони здоров'я, та безпечних умов праці на робочих місцях; підтримку материнства і дитинства; створення ергономічних робочих місць, профілактику професійних захворювань; інформаційна прозорість по відношенню до споживачів, постачальників, бізнес-партнерів та зацікавлених сторін; соціально-освітні програми, меценатство, доброчинність, спонсорство; співпрацю з вищими навчальними закладами; участь у регіональних та міжнародних виставках та ін. На рис. 1 наведені контактні групи, ефективна взаємодія яких є дієвим фактором формування позитивної корпоративної репутації.

Позитивна корпоративна репутація підприємства дозволяє: здобути додаткову психологічну довіру до продукції підприємства; привабити нових споживачів, якщо існує вибір між аналогічною або схожою продукцією; привабити на підприємство більш кваліфікованих співробітників та збільшити рівень задоволеності умовами праці вже існуючого персоналу; збільшити ефективність реклами, заручитись підтримкою рекламних агенцій, дистриб'юторів, постачальників та ділових партнерів; забезпечити стабільність підприємства в умовах економічної кризи [14].

Серед основних ризиків, що загрожують корпоративній репутації підприємства, найчастіше називають: негативні екологічні результати діяльності підприємства, зменшення прибутків; конфлікт з органами влади; тенденційне відображення діяльності підприємства пресою. Водночас конфлікти зі співробітниками, як загроза для репутації, відзначаються не часто. Тобто підприємства менш за все переймаються соціальною напруженістю або, наприклад, ситуаціями,

© О. В. Посилкіна, Ю. А. Бабіченко, 2009

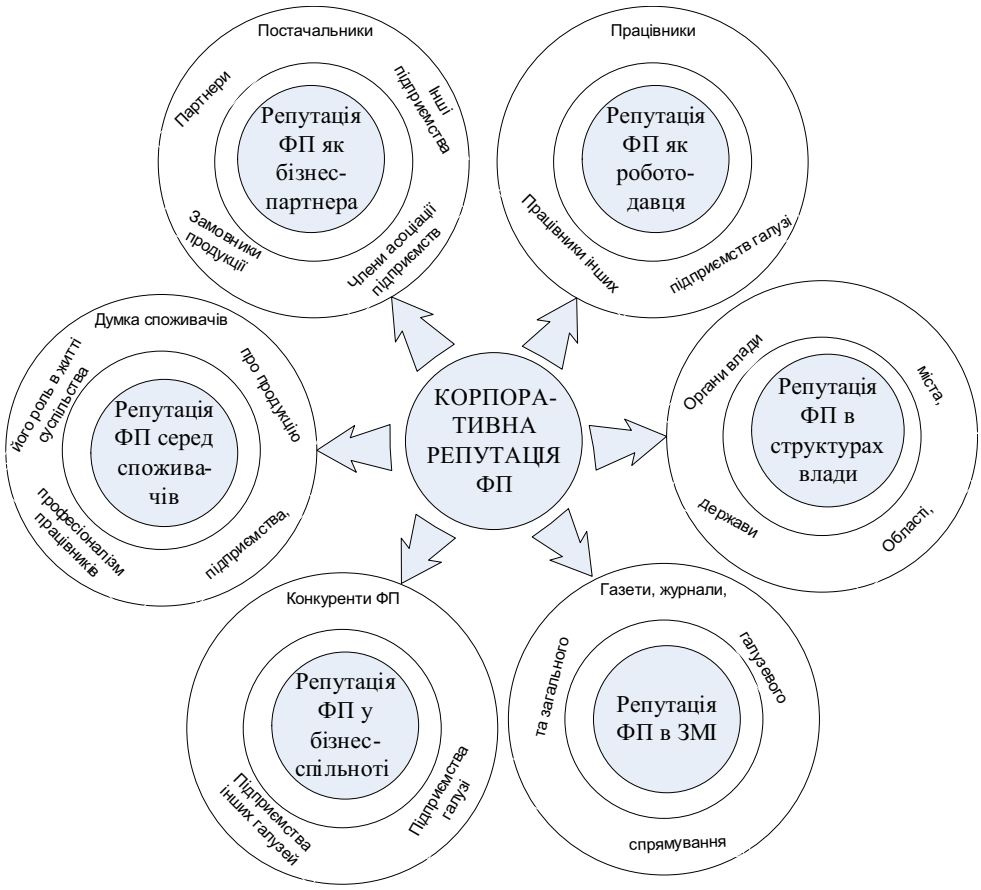

Рис. 1. *Контактні групи, зацікавлені в підтримці позитивної корпоративної репутації ФП.*

пов'язаними з аваріями на виробництві, екологічними проблемами. На нашу думку, не можна залишати поза увагою взаємини із співробітниками. Оскільки ця проблема може опосередковано впливати на результати діяльності компанії, зокрема, і на її прибуток. Крім того, взаємини зі співробітниками і формування єдиної корпоративної культури можуть стати тим важелем, за допомогою якого підприємство підніметься на новий рівень розвитку.

Специфічні особливості фармацевтичної галузі висувають низку особливих вимог до персоналу, який працює в цій галузі. Крім того існують особливі вимоги до персоналу, зумовлені міжнародними стандартами якості. У таких умовах ФП повинні не тільки впроваджувати стандартний комплекс заходів з управління персоналом, що охоплює його безперервну підготовку, підвищення кваліфікації, проведення обов'язкової атестації та здійснення інших процедур його розвитку, а й перейматися проблемами самого персоналу. Відомо, що причиною істотних проблем для підприємства може стати негативна інформація про нього, висловлена звичайним співробітником. Виявити свою турботу та показати небайдужість до персоналу підприємство може за допомогою реалізації чіткої та зрозумілої кадрової політики, програм заохочення та розвитку персоналу [4].

Отже, одним з факторів впливу на формування привабливої корпоративної репутації ФП є підтримка певного рівня якості трудового життя персоналу, для чого необхідно розробити систему його оцінки не тільки з точки зору рівня заробітної плати, а й з урахуванням соціальних аспектів трудового життя колективу підприємства.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питаннями формування корпоративної репутації та оцінки якості трудового життя персоналу на різних стадіях розвитку промислових ФП займались провідні фахівці галузі [1–4; 6–8; 10–16]. Це підтверджує велику увагу до цього питання як сучасної наукової теорії репутаційного менеджменту, так і практики функціонування промислових ФП в умовах упровадження менеджменту якості.

ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Аналіз літературних джерел [1–4; 6–16] дозволяє зробити висновок, що поза увагою дослідників залишається питання оцінки якості

трудового життя на ФП з метою формування позитивної корпоративної репутації.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Головною метою, яка постала перед авторами статті, є розробка системи оцінки якості трудового життя персоналу ФП, заснованої не лише на напрямках оцінки рівня матеріального задоволення та умов праці, але й розробка такої системи оцінки, яка б врахувала можливості розвитку персоналу в організації, соціально-психологічний клімат та відношення до організації, що є необхідним в умовах впровадження міжнародних стандартів якості.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Якість трудового життя — це інтегральне поняття, що всебічно характеризує рівень і ступінь добробуту, соціального і духовного розвитку людини [9; 5].

Запропонована методика заснована на комплексному підході до оцінки якості трудового життя персоналу ФП та здійснюється за п'ятьма напрямками: оплата праці, умови професійного розвитку, умови праці, лояльність до організації та соціально-психологічний клімат у колективі (рис. 2).

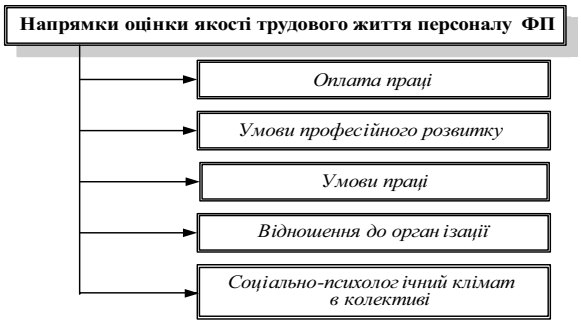

Рис. 2. *Напрями оцінки трудового життя персоналу ФП.*

Оцінка за кожним напрямом здійснюється за допомогою анкетування, документування результатів якого відбувається за допомогою розроблених нами форм (табл. 1–5).

Таблиця 1

КАРТКА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА «УМОВИ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ»

ПІБ працівника _____
Підрозділ підприємства _____
Посада _____

Необхідно відзначити значком відповідь (оцінку) за кожним запитанням.

№	Запитання	Рівень оцінки, бал
1.	На підприємстві були отримані знання та вміння: – всі необхідні для виконання роботи – деякі з потрібних – ніякі	 2 1 0
2.	Підприємство в отриманні знань та вмінь: – допомагає – не допомагає та не заважає – заважає	 2 1 0
3.	Можливість розробки та впровадження технічних пропозицій: – існує – часткова – не існує	 2 1 0
4.	Здобуття нових знань та вмінь на підприємстві оцінюють: – позитивно – нейтрально – негативно	 2 1 0

Таблиця 2

КАРТКА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА «ОПЛАТА ПРАЦІ»

ПІБ працівника _____
Підрозділ підприємства _____
Посада _____

Необхідно відзначити значком відповідь (оцінку) за кожним запитанням.

№	Запитання	Рівень оцінки, бал
1.	Відповідність заробітної плати трудовому внеску: – так – відповідає деякою мірою – менше	 2 1 0
2.	Загальний дохід складається тільки з фіксованої заробітної плати: – існує можливість додаткового заробітку – іноді є додаткова робота на підприємстві – так	 2 1 0
3.	На підприємстві діє система надбавок та інших заохочувальних виплат: – так – так, але для обмеженого кола працівників – ні	 2 1 0
4.	Доходи від свого підприємства дозволяють жити: – краще за багатьох знайомих – як інші – гірше, ніж оточуючі	 2 1 0
5.	На інших підприємствах галузі працівники отримують заробітну плату: – нижчу – аналогічну – вищу	 2 1 0

Таблиця 3

КАРТКА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА «УМОВИ ПРАЦІ»

ПІБ працівника _____
Підрозділ підприємства _____
Посада _____

Необхідно відзначити значком відповідь (оцінку) за кожним запитанням.

№	Запитання	Рівень оцінки, бал
1.	Чи влаштовує робоче місце: – так – деякою мірою – ні	 2 1 0
2.	Організація трудової діяльності: – впорядкована – аврали змінюються стабільністю – частіше бувають аврали	 2 1 0
3.	В процесі праці відчувається: – комфорт – нічого – фізіологічний дискомфорт	 2 1 0
4.	Вплив роботи на вільний час та відпустку: – допомагає – не заважає – заважає	 2 1 0
5.	На підприємстві умови праці відповідають вимогам стандартів: – так – деякою мірою – ні	 2 1 0

За кожним напрямком оцінки для кожного працівника розраховуються комплексні та інтегральний таксономічні показники, які відбивають узагальнений рівень якості трудового життя окремого працівника.

Таблиця 4

КАРТКА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА «ЛОЯЛЬНІСТЬ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ»

ПІБ працівника _____
Підрозділ підприємства _____
Посада _____

Необхідно відзначити значком відповідь (оцінку) за кожним запитанням.

№	Запитання	Рівень оцінки, бал
1.	Ставлення до виробничих проблем: – відповідальне – відповідальне до певної міри – байдуже	 2 1 0
2.	Підприємство викликає відчуття: – гордості – звички або ніяких – розчарування або роздратування	 2 1 0
3.	Трудовий регламент: – влаштовує – наявні необґрунтовані обмеження – заважає роботі	 2 1 0
4.	Бажання перейти на інше підприємство галузі: – існує – не має сенсу – не існує	 2 1 0

Таблиця 5

КАРТКА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ В КОЛЕКТИВІ»

ПІБ працівника _____
Підрозділ підприємства _____
Посада _____

Необхідно відзначити значком відповідь (оцінку) за кожним запитанням.

№	Запитання	Рівень оцінки, бал
1.	Результати Вашої праці колеги: – цінують – їм байдуже – не цінують	 2 1 0
2.	Ставлення до свого трудового колективу: – як до сім'ї – звичка працювати з цими людьми – негативне ставлення	 2 1 0
3.	Керівництво оцінює вашу працю: – справедливо – коли як – несправедливо	 2 1 0
4.	Відношення до участі у корпоративних заходах: – позитивне – байдуже – негативне	 2 1 0

Для якісної інтерпретації результатів оцінки якості трудового життя розроблена наступна шкала залежно від значення інтегрального показника:

1) 1 ÷ 0,9 — високий рівень;
2) 0,9 ÷ 0,75 — рівень вищий за середній;
3) 0,75 ÷ 0,5 — задовільний рівень;
4) менше 0,5 — низький рівень.

Залежно від значення комплексних окремо та інтегрального показника взагалі можна визначити якість трудового життя з точки зору працівників ФП, а значить, і думку, яку вони поширюють про підприємство поза його межами, що впливає на корпоративну репутацію підприємства. Працівники — це насамперед ланки, через які підприємство формує свій імідж, рейтинг у суспільстві та на ринку праці. Крім того, рівень розрахованого за наведеною методикою інтегрального показника дозволяє діагностувати резерви підвищення не тільки якості трудового життя персоналу ФП, а й резерви підвищення загальної корпоративної культури персоналу.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗРОБОК

Таким чином, у процесі дослідження визначені основні контактні групи, завдяки яким фармацевтичне підприємство зацікавлене у формуванні та підтриманні позитивної корпоративної репутації. Розроблена система оцінки якості трудового життя, що складається з п'яти напрямів оцінки з метою визначення способів удосконалення системи управління персоналом підприємства, у результаті відбувається формування позитивного відношення до ФП з боку персоналу та на ринку праці.

З огляду на актуальність досліджуваного питання, перспективним є опрацювання проблеми регламентації процесу оцінки якості трудового життя у вигляді стандартних робочих методик у межах керівництва процесу управління персоналом.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. Бабіченко Ю. А. Аналіз підходів до визначення і оцінки ділової репутації підприємства / Ю. А. Бабіченко // Економічна освіта та наука: досвід та перспективи розвитку: науково-практична конференція, 22–23 листопада 2007 р. — Х.: Вид-во НФаУ, 2007. — С. 173.
2. Братішко Ю. С. Актуальні проблеми управління трудовими ресурсами фармацевтичних підприємств / Ю. С. Братішко // Економіка: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. — 2007. — Випуск 234. — Т. Ш. — С. 760–770.
3. Букша К.С. Управление деловой репутацией. / К. С. Букша — М.: Вильямс, 2008. — 112 с.
4. Горин С. В. Деловая репутация в концепции управления стоимостью пищевого предприятия / С. В. Горин // Пищевая промышленность. — 2005. — № 6. — С. 40–41.
5. Егоршин А. П. Управление персоналом / А. П. Егоршин — Н.Новгород: НИМБ, 1999. — 624 с.
6. Концептуальні основи ефективної трудової діяльності персоналу на підприємствах фармацевтичної галузі / В. А. Загорій, О. А. Носенко, С. В. Хіменко, Л. Ю. Дьякова // Фармаком. — 2005. — №2/3. — С. 187–191.
7. Новиченкова Л. Деловая репутация — от системы к результату / Л. Новиченкова // Управление компанией. — 2007. — № 2. — С. 26–30.
8. Носенко О. А. Методологічна основа ефективного управління персоналом на підприємствах фармацевтичної галузі / О. А. Носенко, С. В. Хименко, Л. Ю. Дьякова // Український Вісник психоневрології. — 2006. — Т. 14. Вип. 2. — С. 73–77.
9. Померанцева Е. П. Модели управления персоналом: исследования, разработка, внедрение / Е. П. Померанцева — М.: Вершина, 2006. — 256 с.
10. Посилкіна О. В. Діагностика резервів соціального розвитку фармацевтичного підприємства / О. В. Посилкіна, О. А. Яремчук, Ю. С. Братішко // Фармацевтичний журнал. — 2009. — № 1. — С. 9–16.
11. Посилкіна О. В. Роль корпоративної культури в управління трудовим потенціалом фармацевтичних підприємств / О. В. Посилкіна, О. А. Яремчук, Ю. С. Братішко // Фармацевтичний часопис. — 2008. — № 1(5). — С. 22–25.
12. Посилкіна О. В. Научно-практические подходы к оценке и формированию корпоративной культуры фармацевтических предприятий / О. В. Посилкіна, О. А. Яремчук, Ю. С. Братішко // Економічна освіта та наука: досвід та перспективи розвитку: науково-практична конференція, 22–23 листопада 2007 р. — Харків: Вид-во НФаУ, 2007. — С. 125–128.
13. Посилкіна О. В. Впровадження засад соціально орієнтованого менеджменту на фармацевтичних підприємствах України / О. В. Посилкіна, Ю. С. Братішко // Науковий журнал «Ліки України»: матеріали науково-практичної конференції «Фармацевтичне право і доказова фармація в системі правових відносин держава – закон – виробник – оптовик – менеджер – лікар – пацієнт – провізор – ліки – контролюючі та правоохоронні органи», 16 листопада 2007 р. — К.: ТОВ «Медікс», 2007 — № 112 (додаток). — С. 94–95
14. Соломанидина Т. Деловая репутация как одно из важнейших стратегических преимуществ компании / Т. Соломанидина, С. Резонтов, В. Новик // Управление персоналом. — 2005. — № 3. — С. 16–21.

15. Толочко В.М. Перспективні напрямки оптимізації кадрової політики на підприємствах фармацевтичної галузі: метод. рек. / В. М. Толочко, В. М. Назаркіна. — Х.: НФаУ, 2001. — 20 с.

16. Управління фармацією: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Толочко, І. В. Міщенко, Д. Л. Великий та ін.; за ред. В. М. Толочка — Х.: НФаУ, 2004. — 388 с.

УДК 659

О. В. Посылкина, Ю. А. Бабиченко

КАЧЕСТВО ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ РЕПУТАЦИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

В процессе исследования определены основные контактные группы, в среде которых фармацевтическое предприятие заинтересовано в формировании и поддержке позитивной корпоративной репутации. С целью определения направлений усовершенствования системы управления персоналом предприятия и как результат формирования позитивного отношения к ФП со стороны персонала и на рынке труда разработана система оценки качеств трудовой жизни, которая состоит из пяти направлений оценки: заработной платы, профессионального развития, условий труда, отношения к организации, социально-психологического климата.

Ключевые слова: корпоративная репутация; качество трудовой жизни; персонал; фармацевтическое предприятие.

УДК 659

O. V. Posylkina, Yu. A. Babichenko

THE QUALITY OF LABOUR LIFE AS THE FORMING FACTOR OF THE CORPORATE REPUTATION OF PHARMACEUTICAL ENTERPRISE

In the process of research the basic contact groups, in which a pharmaceutical enterprise is interested in forming support of positive corporate reputation, are determined. The system of estimation of the quality of labour life, that consists of five directions of estimation (ettlings, professional development, terms of labour, loyalty and socially-psychological climate) with the purpose of finding of improvement direction of the personnel management system and, as a result of forming of positive attitude toward enterprise from the side of personnel and at the market of labour are developed.

Key words:

Адреса для листування:
61001, м. Харків, вул. О. Невського, 18.
Кафедра управління
та економіки підприємства НФаУ.
Тел: (057) 771–81–47

Надійшла до редакції: 14.08.09