

НРАВСТВЕННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА РУКОВОДИТЕЛЯ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ КОЛЛЕКТИВОМ

Михайлова Е.А., Гаврилина Н.И.

Пятигорский медико-фармацевтический институт-филиал ГБОУ ВПО ВолгГМУ Минздрава России, г. Пятигорск, Россия (357532, Пятигорск, пр. Калинина, 11), e-mail: eugeniya.mihajlova@yandex.ru

Для аптечной службы характерен коллективный характер работы, и эффективная деятельность зависит от организационного поведения не только ее работников, но и от деятельности руководителя. В аптечной организации отсутствует разделение труда, в связи с этим, чем она меньше, тем больше разнообразных функций выполняет заведующий аптекой. Руководитель аптечной организации – это не только хороший специалист, но и грамотный организатор труда своих подчиненных, его труд носит не только умственный характер. От его организаторских способностей зависит эффективность работы сотрудников и успешное функционирование самой организации. Для понимания организационного поведения и нравственно-психологических качеств руководителя проведено социологическое исследование методом анонимного анкетирования в аптечных организациях. В ходе исследования выявлены пять блоков основных погрешностей в работе руководителей. Определены наиболее часто встречающиеся недостатки в их работе. Более тщательно изучены два блока погрешностей, связанных с нарушением этических норм и требований, с некомпетентным построением межличностных отношений. Установлено значение личности руководителя в системе управления персоналом и его нравственно-психологические качества, которые способствуют формированию сплоченного коллектива.

Ключевые слова: аптечные организации, этика руководителя, нравственно-психологические качества.

MORAL AND PSYCHOLOGICAL QUALITIES OF THE HEAD OF THE PHARMACY ORGANIZATIONS IN THE MANAGEMENT TEAM

Mikhailova E.A, Gavrilin N.I.

Piatigorsky Medical and Pharmaceutical Institute, a branch of the Ministry of Health Medical University VolgGMURussia, Pyatigorsk, Russia (357,532, Pyatigorsk, etc. Kalinina, 11), e-mail: eugeniya.mihajlova@yandex.ru

For pharmacy services is characterized by the collective nature of the work and effectiveness of organizational behavior depends on not only its employees, but also on the activity of the head. In pharmacy organization is no division of labor, in this connection, the lower, the more diverse functions performs head pharmacy. Head of pharmacy organization is not only a good specialist, but literate labor organizer of his subordinates, his work is not only a mental character. From his organizational abilities depends employee performance and successful operation of the organization. To understand organizational behavior and moral and psychological qualities of leadership sociological research by anonymous questionnaire in pharmacy organizations. The study identified five blocks of basic errors in the work of managers. Identified the most common flaws in their work. More thoroughly studied two blocks errors associated with the violation of ethical standards and requirements, with an incompetent building interpersonal relationships. Set of personality leader in human resource management system and its moral and psychological qualities that contribute to the formation of a cohesive team.

Keywords: pharmacy organizations, ethics manager, moral and psychological qualities.

Особенностью фармацевтического бизнеса является доминирование женского персонала, многосменный режим работы, в связи с чем руководителям необходимо учитывать психофизиологические особенности сотрудников: эмоциональность, подверженность стрессам, коммуникабельность. Для аптечной службы характерен коллективный характер работы, и эффективная деятельность зависит от организационного поведения не только ее работников, но и от деятельности руководителя, которому даны официальные полномочия для управления людьми.

Чем меньше аптечная организация, тем больше разнообразных функций выполняет заведующий аптекой, в связи с отсутствием разделения труда. Руководитель аптечной организации – это не только хороший специалист, но и грамотный организатор труда своих подчиненных, его труд носит не только умственный характер. От его организаторских способностей зависит эффективность работы сотрудников и, соответственно, успешное функционирование самой организации [1].

Результатом этого труда являются решения и действия руководителя, главной целью которых служит организация совместных усилий коллектива, направленных на достижение эффективных конечных результатов. При этом промахи и погрешности в его работе часто несут гораздо больше негативных последствий для всей аптечной организации, нежели ошибки подчиненных [3].

Для понимания организационного поведения и нравственно-психологических качеств руководителя проведено социологическое исследование методом анонимного анкетирования в аптечных организациях Ставропольского, Краснодарского края и Ростовской области. Для анализа отобрано 165 анкет сотрудников, так как они дают более объективную оценку работе своего руководителя. В анкете респондентами указывались недоработки руководителя, которые оказывают отрицательное влияние на эффективность деятельности всего персонала.

В результате обработки ответов респондентов особое внимание нами было уделено отрицательным моментам деятельности руководителя, указанные погрешности были объединены в 5 блоков:

- 1) недостаточное использование потенциала подчиненных;
- 2) неправильный стиль управления;
- 3) ошибочная организация работы коллектива;
- 4) нарушение этических норм и требований;
- 5) некомпетентное построение межличностных отношений.

Результаты обработки анкет представлены на рисунке 1.

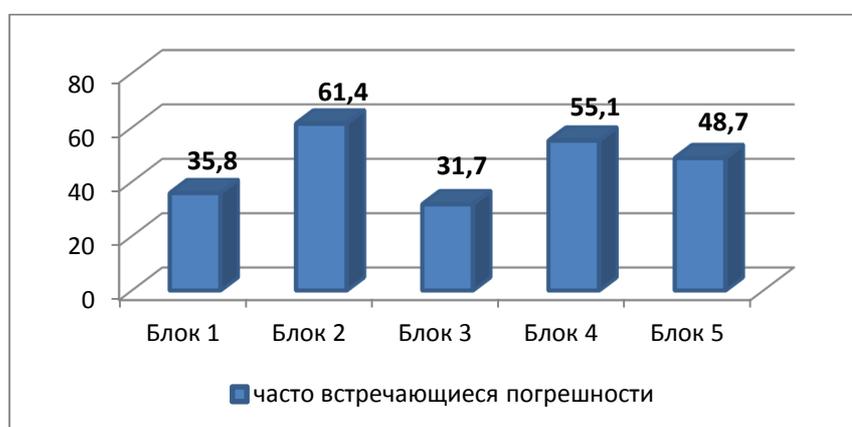


Рисунок 1. Оценка погрешностей в работе руководителей, %

По мнению 61,4 % респондентов, наиболее частые погрешности в работе руководителя связаны с неправильным стилем управления, для 55,1 % с нарушением этических норм и требований, а также с неграмотным построением межличностных отношений (48,7 %). Менее значимыми просчетами в деятельности руководителя, по мнению коллектива, являются недостаточное использование потенциала подчиненных и погрешности, связанные с организацией работы.

В ходе дальнейшего исследования нами были более тщательно изучены два блока погрешностей, связанных с нарушением этических норм и требований, а также с неграмотным построением межличностных отношений.

В результате анализа ответов респондентов установлено, что значительную часть отрицательных факторов в работе руководителя составляют вопросы трудовой этики. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1. Влияние нарушения этических норм и требований на результативность деятельности руководителя, %

№	Погрешности	Не встречаются	Редко	Часто	Наиболее часто
1	Расхождение между требованиями к работе и рабочему поведению подчиненных и личным примером со стороны руководителя	4,3%	17,2%	28,1%	50,4%
2	Неумение выполнять данные подчиненным обещания	19,8%	21,1%	34,7%	24,4%
3	Грубость и нетактичность по отношению к подчиненным	7,9%	23,6%	39,9%	28,6%
4	Излишняя эмоциональность, несдержанность в конфликтных ситуациях	22,5%	29,3%	23,4%	24,8%
5	Несправедливость в оценке трудового вклада, результатов работы подчиненных	14,3%	21,7%	30,4%	33,6%

В ходе исследования установлено, что расхождение между требованиями к работе и рабочему поведению подчиненных и личным примером каждый второй респондент (50,4 %) отнес к наиболее частым погрешностям. К этой же группе респонденты отнесли несправедливость в оценке трудового вклада, результатов работы подчиненных (33,6 % опрошенных). Как частые просчеты в работе были отмечены неумение выполнять данные обещания, резкость и нетактичность по отношению к подчиненным, так отметили 34,7 % и 39,9 % респондентов. Излишнюю эмоциональность, несдержанность руководителя в конфликтных ситуациях отмечают 29,3 % респондентов.

Успешная деятельность аптечной организации во многом определяется теми этическими нормативами и принципами, которые использует руководитель по отношению к своим подчиненным. Эти нормы касаются, прежде всего, того, как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина, определяющая деловое общение.

В современной кадровой политике немаловажное значение имеют вопросы этики руководителя, так как именно он определяет эмоциональный настрой и общую политику аптечной организации.

Этика руководителя – это система норм нравственного поведения руководителя, основанная на понимании и учете психологии работников, на воспитании личности, на культуре управления, на умении управлять своими чувствами в процессе личностных взаимоотношений с подчиненными. Этические нормы выступают в роли регулятора отношений в коллективе, который либо будет способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей, либо будет создавать препятствия.

Культура профессионального поведения руководителя определяется общим уровнем его интеллекта, широтой эрудиции, обширностью интересов, общим уровнем образования и воспитания. Однако профессиональное поведение руководителя требует от него определенных специфических знаний и навыков, которые во многих случаях позволяют предотвратить возникновение конфликта или стрессовой ситуации во взаимоотношениях с подчиненными [2,5].

Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат. Именно на этом уровне формируются в первую очередь нравственные эталоны и образцы его поведения.

На основе проведенного исследования были выделены основные нравственно-психологические качества руководителя. К ним нами отнесены:

- приоритет личного примера в работе с подчиненными;
- взаимное уважение;
- поддержка инициатив работников;
- четкие требования и границы времени рабочего задания;
- адекватная оценка вклада работников в трудовой процесс;
- соблюдение этических норм и требований.

Используя эти качества, руководитель организует работу коллектива на основе личного примера и с учетом вклада каждого сотрудника в общий результат [2,4].

В ходе дальнейшего исследования нами был изучен пятый блок, включающий в себя недочеты, связанные с неграмотным построением межличностных отношений (таблица 2).

Таблица 2. Выявленные ошибки в сфере межличностных отношений, %

№	Погрешности	Не встречаются	Редко	Часто	Наиболее часто
1	Невнимание к личным проблемам подчиненных	25,9%	29,2%	27,4%	17,5%
2	Излишне формальные отношения с подчиненными	29,6%	37,6%	24,5%	8,3%
3	Некоммуникабельность	36,3%	30,7%	28,1%	4,9%
4	Конфликтность, склонность к эмоциональным реакциям на действия и поведение подчиненных	6,3%	19,6%	45,9%	28,2%
5	Неумение установить верную дистанцию в отношениях с подчиненными	11,1%	23,1%	24,5%	41,3%

По мнению 41,3 % респондентов, неумение установить верную дистанцию в отношениях с подчиненными способствует формированию в коллективе нездоровой обстановки. Конфликтность, склонность к эмоциональным реакциям на действия и поведение подчиненных 45,9 % респондентов отнесли к частым недостаткам в работе руководителя. Конфликты, вызванные особенностями восприятия (на почве неприязни, несхожести темпераментов и характера), оказывают существенное влияние на коллектив, отражаются на деловых взаимоотношениях, ведут к недопониманию и, следовательно, к снижению эффективности деятельности самой аптечной организации.

Незначительными погрешностями 29,2 % опрошенных сотрудников считают невнимание к личным проблемам сотрудников, а 37,6 % – излишне формальные отношения с подчиненными. Такой недостаток в деятельности руководителя, как некоммуникабельность, отмечено 36,3 % респондентами.

Таким образом, личность руководителя в системе управления персоналом играет важную роль, а его нравственно-психологические качества способствуют формированию сплоченного коллектива, основанного на включении работников в процессе новых для него профессиональных, психофизиологических, социально-психологических, организационно-административных, экономических, санитарно-гигиенических и бытовых условий труда и отдыха.

Список литературы

1. Михайлова Е.А., Гаврилина Н.И. Изучение особенностей труда руководителей аптечных организаций // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 3; URL: www.science-education.ru/109-9220 (дата обращения: 31.03.2014).
2. Организационная культура в решении социальных и экономических задач аптеки // Новая аптека. Эффективное управление. – 2011. – № 4. – С. 15-22.
3. Парфенова Т. Управление персоналом: проблемы и противоречия // Человек и труд. – 2006. – № 5. – С. 20-22.
4. Руководителю об эффективности управления персоналом // Новая аптека. Эффективное управление. – 2011. – № 2. – С. 41-44.
5. Филина И.А., Раздорская И.М. Многокритериальная оценка профессиональных и личностных характеристик фармацевтических специалистов при формировании кадров аптечной организации: монография. – Орёл: ФГБОУ ВПО «ОГУ», 2013. – 148 с.

Рецензенты:

Кайшева Н.Ш., д.фарм.н., профессор кафедры фармакогнозии Пятигорского медико-фармацевтического института филиала ГБОУ ВПО Волгоградского государственного медицинского университета, г. Пятигорск.

Хаджиева З.Д., д.фарм.н., профессор кафедры технологии лекарств Пятигорского медико-фармацевтического института филиала ГБОУ ВПО Волгоградского государственного медицинского университета, г. Пятигорск.