

На правах рукописи

Долова Марьяна Арсеновна

**Методические подходы к развитию кадрового потенциала как конкурентного
преимущества аптечной организации**

14.04.03 – Организация фармацевтического дела

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата фармацевтических наук

Москва - 2021

Работа выполнена в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)

Научный руководитель:

доктор фармацевтических наук, профессор _____ Ягудина Роза Исмаиловна

Официальные оппоненты:

Мирошниченко Юрий Владимирович, доктор фармацевтических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное военное образовательное учреждение высшего образования Военно-медицинская академия имени С.М.Кирова Министерства обороны Российской Федерации, кафедра фармации, заведующий кафедрой

Сафиуллин Рустэм Сафиуллинович, доктор фармацевтических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Институт фармации, заместитель директора

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России

Защита состоится «22» сентября_ 2021 г. в 13:00 часов на заседании Диссертационного Совета ДСУ 208.002.01 при ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) по адресу: 119991, г. Москва, ул.Трубецкая, д. 8, стр.2

С диссертацией можно ознакомиться в ЦНМБ ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет) по адресу: 119034, г. Москва, Зубовский бульвар, д. 37/1, и на сайте организации: www.sechenov.ru

Автореферат разослан «__» _____ 2021г.

Ученый секретарь
Диссертационного Совета ДСУ 208.002.01
доктор фармацевтических наук, профессор



Демина Наталья Борисовна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Современному фармацевтическому рынку свойственна высокая конкуренция в розничном ретейле, а подход к повышению конкурентоспособности аптечной организации (АО) невозможен без комплексного и эффективного использования имеющихся ресурсов. Одним из таких ресурсов являются высокопрофессиональные кадры, которые способны выполнять поставленные задачи, принимать верные решения в сложных экономических ситуациях.

Научные исследования и системный подход в области развития управления фармацевтическим персоналом, всестороннее его изучение, способствовали формированию направления по изучению человеческого капитала, как фактора конкурентоспособности организации. Разнонаправленность научных интересов в анализе содержания кадровой работы определили развитие направления по выявлению взаимосвязи между потенциалом трудового коллектива и экономическими результатами организации, формированию его роли в стратегической конкурентоспособности.

Вместе с тем, вопросы количественной оценки и развития кадрового потенциала (КП) персонала АО, как объекта профессиональной деятельности и важнейшего элемента конкурентного преимущества, недостаточно разработаны. В тоже время практически отсутствуют исследования в области развития КП и прикладных аспектов применения индивидуальных, личностно-деловых, управленческих качеств сотрудников АО. Важно отметить необходимость формирования методических подходов к развитию КП, как конкурентного преимущества АО.

Прямой перенос результатов по формированию и развитию КП из других отраслей невозможен без адаптации применительно к деятельности АО.

Степень разработанности темы исследования

Вопросами кадрового менеджмента на протяжении нескольких десятилетий занимались многие отечественные ученые. Их научные интересы были направлены на совершенствование подготовки фармацевтических кадров (А.В.

Солонина, С.В. Кононова, И.М. Раздорская, Л.В. Голубкина, А.Н. Алова и др.), изучению проблем последипломного образования (Р.И. Ягудина, Е.Ф. Шарахова, Н.Д. Бунятян), разработке профессиональных компетенций (Е.А. Федина, И.В. Крупнова), рациональному использованию кадров (Ю.А. Музыра, В.Л. Базарный, И.М. Раздорская, Г.Т. Глембоцкая), формированию системы управления фармацевтическим персоналом (Е.А. Максимкина, Е.Ф. Шарахова, И.Г. Комиссинская. и др.).

Несмотря на сформированные научные направления кадрового менеджмента, требуется не только осмысление научных знаний и теоретических подходов к пониманию КП применительно к АО, но и разработка важных практических подходов к формированию и реализации его развития, обеспечивающих рост эффективности деятельности АО.

Недостаточное научное обоснование методических подходов теоретического и практического характера к формированию и развитию КП АО определило направления, цель и задачи исследования.

Цель и задачи исследования

Цель диссертационного исследования заключалась в обосновании методических подходов к разработке модели управления КП, способствующей повышению конкурентоспособности АО.

Задачи исследования:

1. Изучить современные формы и методы оценки КП. Сформировать аналитический обзор теоретических основ управления КП.
2. Критически проанализировать и обобщить научные исследования по современным формам и методам комплексной качественной и количественной оценки КП применительно к АО.
3. Обосновать теоретико-методические подходы к изучению КП и методологию исследования по развитию КП АО.
4. Определить факторы организационной приверженности и потребительской лояльности посетителей АО к фармацевтическим работникам.

5. Выделить ценностно-ориентированные факторы, формирующие удовлетворенность трудом (УдТр) фармацевтических работников АО.
6. Провести оценку уровня УдТр фармацевтических работников АО.
7. Разработать методические подходы к оценке КП сотрудников АО.
8. Выделить тактические и стратегические направления развития КП АО.
9. На основании проведенных исследований разработать модель управления КП, способствующую усилению конкурентных преимуществ АО.

Научная новизна

Впервые с использованием системного подхода сформирована функционально-целевая модель управления КП, определены структурные элементы тактического и стратегического направлений развития КП АО, обеспечивающие поэтапную систему карьерного роста специалистов, улучшение организации труда, развитие системы вертикальных и горизонтальных коммуникаций, формирование «обратной связи» с коллективом, способствующие созданию резерва для профессионального развития.

Впервые разработан методический подход к развитию КП АО, определены инструменты и выделены основные количественные характеристики для оценки КП как отдельного сотрудника, так и коллектива в целом, включающие профессионально-квалификационный потенциал, интегральный показатель уровня профессиональной компетенции, оценку деловых и личностных качеств.

Сформирован математический аппарат для оценки интегрального показателя КП специалиста и критериальная шкала оценки, позволяющие определить резерв возможностей по улучшению и развитию профессиональных и личностных качеств фармацевтического работника, оценить потенциал для карьерного продвижения.

Для оценки уровня профессиональной компетенции предложена критериальная шкала оценки квалификационного уровня в соответствии с трудовыми функциями; коэффициент квалификационной активности участия сотрудника в непрерывном профессиональном образовании, свидетельствующий о стремлении к освоению профессии и расширению своих навыков и умений. В

соответствии с разработанной шкалой проведена оценка УдТр по 32 факторам 8 направлений в соответствии с методикой А.В. Батаршева, адаптированной к специфике деятельности АО.

На основании результатов социологических исследований с использованием факторного и контент-анализа выделены факторы, определяющие выбор АО; определены запросы посетителей к фармацевтическим работникам; оценены факторы, влияющие на УдТр фармацевтических работников и выявлены факторы, способные привести к смене места работы.

Теоретическая и практическая значимость работы

Проведена систематизация научных знаний и теоретических подходов к пониманию КП применительно к фармацевтическому персоналу АО; определены факторы, формирующие УдТр и используемые для оценки КП; сформированы и разработаны теоретические и методические основы построения системы управления развитием КП АО; обоснованы методические подходы к развитию КП АО и разработан инструментарий оценки КП фармацевтических работников.

Практическая значимость работы состоит в возможности использования предложенного методического подхода к развитию КП и математического аппарата оценки КП сотрудников АО, определении резервов возможностей по улучшению и развитию профессиональных и личностных качеств фармацевтического работника, оценке потенциала для карьерного продвижения, использовании функционально-целевой модели управления КП для повышения конкурентоспособности АО.

Результаты диссертационного исследования в виде методических рекомендаций для руководителей АО внедрены в деятельность АО:

- *Методические основы оценки кадрового потенциала аптечной организации*

Внедрены в деятельность АО Ассоциации «Фармацевтическое содружество» г. Владивосток (акт внедрения от 09.11.2020г.); ООО «Миафарм» г. Нальчик (акт внедрения от 27.10.2020г.); АО «Ростовоблфармация» (акт внедрения от 28.10.2020г.); ООО АВЕ «Аптечный пункт» г. Москва (акт внедрения от 08.12.2020г.).

- *Оценка уровня удовлетворенности трудом фармацевтических работников аптечных организаций*

Внедрены в деятельность: Региональной общественной организации «Алтайский фармацевтический Союз» (акт внедрения от 05.11.2020г.); «Аптечная сеть» ИП Короткова Т.В. Алтайский край (акт внедрения от 05.11.2020г.); ООО «Миафарм» г. Нальчик (акт внедрения от 27.10.2020г.); ООО АВЕ «Аптечный пункт» г. Москва (акт внедрения от 08.12.2020г.); АО «Ростовоблфармация» (акт внедрения от 28.10.2020г.).

- *Построение системы управления кадровым потенциалом в аптечной организации*

Внедрены в деятельность ГУПСК «Ставропольфармация» (акт внедрения от 02.11.2020г.); ООО «Миафарм» г. Нальчик (акт внедрения от 27.10.2020г.); ООО АВЕ «Аптечный пункт» г. Москва (акт внедрения от 08.12.2020г.); АО «Ростовоблфармация» (акт внедрения от 28.10.2020г.).

Результаты диссертации используются в учебном процессе кафедры организации лекарственного обеспечения и фармакоэкономики ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И. М. Сеченова (Сеченовский Университет) (акт от 24.10.2020г.).

Методология и методы исследования

Методологической основой исследования служили научные работы отечественных и зарубежных авторов по вопросам формирования, оценки и управления КП. В процессе научного исследования использованы такие научные подходы, как ресурсный, системный, структурно-функциональный и факторный.

Качественные и количественные характеристики КП изучали с помощью логико-структурного, контент-анализа, ретроспективного, графического, сравнения, группировки с использованием методики А.В. Батаршева, структурно-функционального, социологического, анализа факторов. Для получения количественных показателей оценки УдТр, самооценки трудовой активности использовали статистическую обработку результатов с помощью программы MicrosoftOfficeExcel и программ SPSS 13.0 forWindows, Statistica 6.0 с заданной

величиной достоверности (P равной 95%) (средние значения показателя, среднеквадратические отклонения, дисперсия, коэффициент вариации).

Положения, выносимые на защиту:

- функционально-целевая модель управления КП АО,
- тактические и стратегические направления развития КП,
- методические основы оценки КП АО,
- математический аппарат для оценки интегрального показателя КП отдельного специалиста и коллектива АО, критериальные шкалы оценки КП,
- контур базовых запросов посетителей к фармацевтическому работнику (проранжированные балльные оценки запросов посетителей к фармацевтическому работнику),
- факторы, формирующие УдТр фармацевтических работников,
- интегральный показатель УдТр фармацевтических работников и оценка уровня удовлетворенности в соответствии с критериальной количественной оценкой,
- результаты самооценки фармацевтическими работниками степени УдТр,
- ценностно-ориентированные факторы, способные привести фармацевтических работников к смене места работы.

Степень достоверности и апробация результатов

Достоверность научных положений и выводов основана на корректном сборе информации при проведении социологических исследований, использовании репрезентативного количества анкет, применении статистических методов оценки результатов и их возможности воссоздания. Сформулированные в диссертации выводы аргументированы и опираются на результаты комплексного анализа репрезентативных данных.

Результаты диссертационного исследования доложены и обсуждены на XXV и XXVII Российском национальном конгрессе «Человек и лекарство» (Москва 2018, 2020гг.); I-ой международной конференции «Современная фармация и перспективы ее развития» (Ереван 2018); на 79-ом Всемирном конгрессе

фармации и фармацевтических наук FIP (Абу Даби 2019); XVI Ежегодной Межрегиональной конференции «Актуальные проблемы обеспечения качества лекарственной и медицинской помощи» (21-23 сентября 2020 г., онлайн формат); на межкафедральной конференции Института профессионального образования ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет) (протокол №12 от 29.12.2020г.).

Личное участие автора

Личное участие автора заключается в выборе направления научного исследования; самостоятельном определении цели и формулировании задач, программы исследования; сборе первичных данных с использованием самостоятельно разработанных анкет для проведения социологических исследований; проведении статистической обработки полученных результатов, обобщении, интерпретации и формулировании выводов. В опубликованных научных статьях все соавторы равноправны в постановке цели и задач исследования, в выборе методов изучения и их использовании, получении, интерпретации результатов, а также в обсуждении и формулировании выводов.

Связь задач исследования с проблемным планом фармацевтической науки

Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научных исследований кафедры организации лекарственного обеспечения и фармакоэкономики Первого Московского государственного медицинского университета имени И. М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет).

Соответствие диссертации паспорту научной специальности

Диссертация соответствует паспорту специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела в части п. 1 – «Исследование особенностей маркетинга и менеджмента при осуществлении фармацевтической деятельности», п. 7 - «Исследование проблем профессиональной подготовки и рационального использования фармацевтических кадров» и п. 8 - «Изучение социально-

психологических проблем профессиональной адаптации специалистов к условиям фармацевтического рынка».

Публикации основных результатов исследования

По теме диссертации опубликовано 10 работ, в т. ч. 6 в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ.

Структура и объем диссертации

Диссертационная работа изложена на 175 страницах, включает введение, 4 главы, заключение, 7 приложений, иллюстрирована 24 таблицами, 32 рисунками. В список литературы включено 213 литературных источников, из которых 28 иностранных авторов.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Материал и методы исследования

Для проведения исследования разработана последовательная программа, объединяющая 5 этапов, основанных на аналитическом обзоре теоретических основ управления КП, изучении современных форм и методов комплексной качественной и количественной оценки, определении ценностно-ориентированных факторов формирования УдТр и методических подходов оценки КП, разработке модели управления КП АО.

Для изучения КП АО использованы современные методы кадрового менеджмента, в том числе контент-анализ, ретроспективный, графический, сравнения, группировки, факторный, логико-структурный, структурно-функциональный, метод социологический исследований с определением репрезентативного количества респондентов при доверительной вероятности в 0,95 и ошибке не более 10%. Результаты статистической обработки проведены с помощью программы MicrosoftOfficeExcel и программ SPSS 13.0 forWindows, Statistica 6.0 с заданной величиной достоверности (Р равной 95%). Для получения количественных показателей использованы методы статистической обработки данных, расчет средних величин, среднеквадратичное отклонение, дисперсии, коэффициента вариации. Для комплексной оценки факторов, оказывающих

влияние на УдТр, использовали линейные модели анализа с дальнейшей категоризацией выделенных факторов. Для определения критериальных границ анализируемых показателей использовали методический подход, основанный на применении универсальной обобщенной функции Харрингтона. В основу разработки критериальной шкалы количественной самооценки результатов применена 4-позиционная шкала Лайкерта. В основе методического подхода по оценке индивидуального КП сотрудника и персонала АО использованы структурный и функциональный элементы, которые реализованы в разработанном нами методическом комплексе и математическом аппарате для определения КП фармацевтического специалиста.

Результаты исследования

Контент-анализ научной литературы показал, что ряд исследователей фармацевтического рынка рассматривают конкурентоспособность АО с позиции удовлетворения основных запросов посетителей. Для изучения потребительской лояльности посетителей к АО и их запросов к фармацевтическим работникам проведено социологическое исследование методом анонимного анкетирования среди посетителей АО, расположенных в разных административных округах г. Москвы (2019г.). При доверительной вероятности в 0,95 и ошибке не более 10%, для статистической обработки отобрано 110 анкет посетителей. Для получения обобщенной балльной оценки 22 факторов (11 запросов посетителей к АО и 11 к фармацевтическому работнику) использовали мнения посетителей, которые оценивали предложенные факторы с позиции: очень важный (базовый), важный фактор, мало важный. На основании ранжирования показателей выделены TOP-5 требований посетителей к АО, которые могут рассматриваться как элементы конкурентоспособности, рисунок 1.



Примечание:

- | | |
|--|---|
| 1. Удобный вход в аптечную организацию | 8. Оказание услуг (возможность измерения давления, наличие информационных стендов, заказ товаров и др.) |
| 2. Приемлемый уровень цен | 9. Удобная навигация товара (при открытой выкладке) |
| 3. Привлекательная система скидок | 10. Возможность доставки товара |
| 4. Программы лояльности для посетителей | 11. Отсутствие очереди |
| 5. Удобный график работы | |
| 6. Широкий ассортимент товаров | |
| 7. Комфортный интерьер аптеки, торгового зала, наличие мест отдыха и детского уголка | |

Рисунок 1 – Ранжированные оценки критериев выбора аптечной организации, баллы

В результате проведенного анализа установлена зависимость обращений посетителей при возникновении признаков заболеваний, так свыше 56% посетителей в возрасте от 25 лет до 45 лет обратятся именно в АО. Статистическая обработка основных запросов к фармацевтическим работникам позволила установить, что практически каждый второй посетитель (56,4%) считает важным для фармацевтического работника умение быстро понимать проблему посетителя, переключаться на другие вопросы и группы товаров при переходе на обслуживание следующего покупателя; при этом важна профессиональная грамотность. Свыше 55,5% посетителей считают, что фармацевтический работник должен быть осведомлен по основным симптомам заболеваний и возможности их дифференциации.

С использованием факторного подхода и логико-структурного анализа все запросы посетителей были разделены нами на две группы: корпоративные требования и профессиональные, а затем проранжированы, рисунок 2.

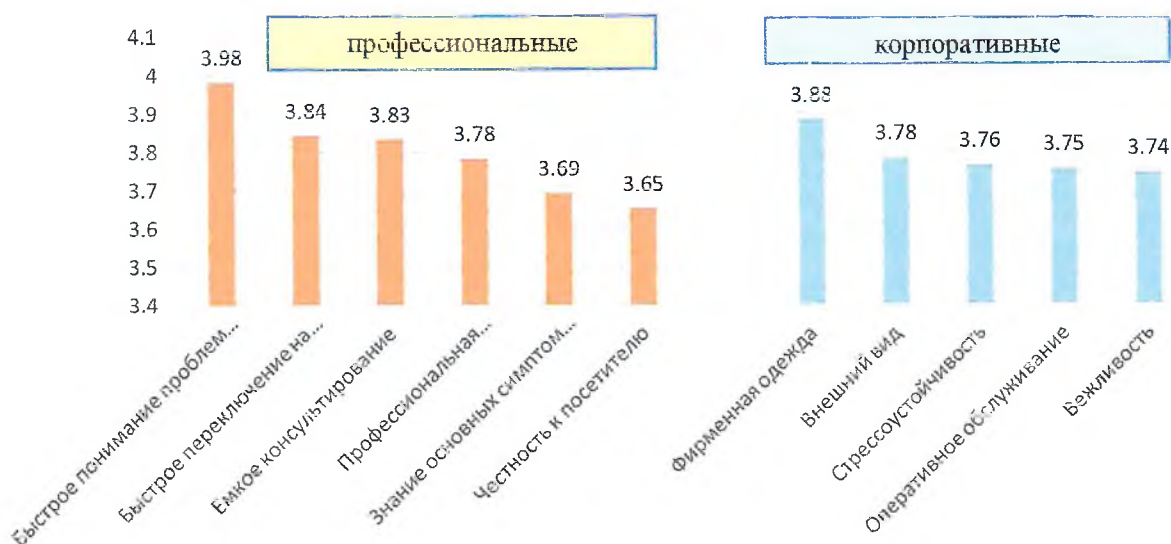


Рисунок 2 – Результаты ранжированных оценок запросов посетителей к фармацевтическому работнику, баллы

Полученные результаты позволили построить контур базовых запросов посетителей к фармацевтическому работнику, которые составили основу методического подхода к оценке КП АО.

Контент-анализ научных работ позволил выделить 26 факторов, оказывающих влияние на УдТр, которые с помощью логико-структурного анализа были сгруппированы в 6 групп: условия труда, организация труда, материальное и моральное удовлетворение, повышение профессионального уровня, взаимоотношения в коллективе и с руководством. Для балльной оценки выделенных факторов проведено социологическое исследование, для анализа отобрано 214 анкет фармацевтических работников возрасте от 25 до 75 лет, из которых 86,9% женщины, 64,5% респондентов имели высшее образование. Стаж работы в АО для 26,2% респондентов составлял до 5 лет, до 10 лет – 31,8% и свыше 30 лет 6,1%. Свое мнение высказали 59,3% провизоров, 32,2% фармацевтов и 8,5% руководителей АО. По каждому фактору определялись балльные значения, для комплексной оценки влияния факторов на УдТр использовали линейные модели анализа с категоризацией выделенных факторов. На основании обобщенных балльных оценок проведено ранжирование факторов с определением наиболее влиятельных, рисунок 3.

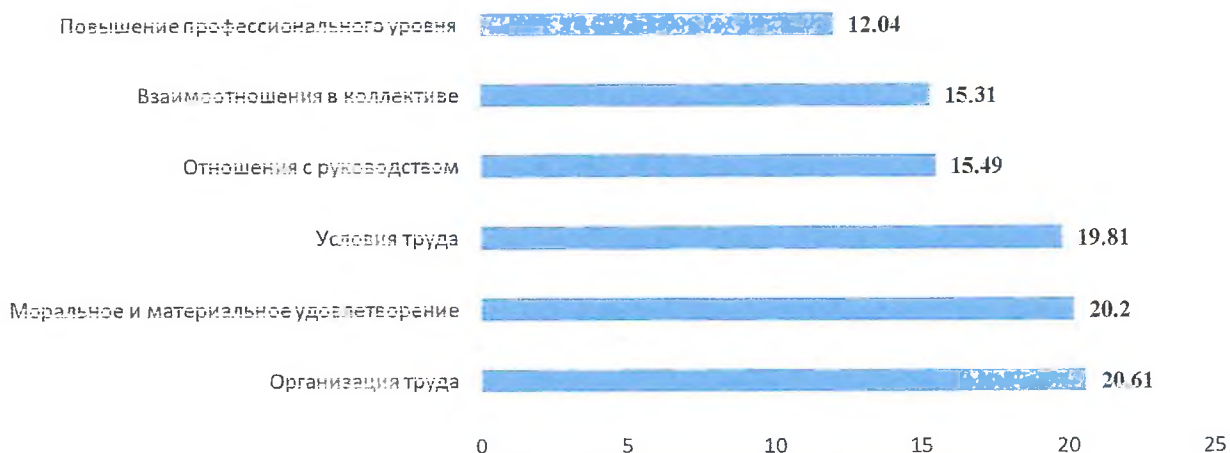


Рисунок 3 – Ранжирование факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом, баллы

Для определения показателя УдТр фармацевтического персонала и оценки его различных аспектов нами была использована методика А.В. Батаршева «Интегральная удовлетворенность трудом», основу которой составляют 8 направлений. С учетом специфики деятельности АО в каждое из 8 направлений нами было включено по 4 фактора, позволившие установить взаимосвязь между уровнем УдТр фармацевтических работников и различными ее составляющими. Оценка 32 факторов проводилась в форме согласия («да»), частичного согласия («отчасти, иногда») или несогласия («нет»). Ответы респондентов переводились в баллы в соответствии с инструкцией и ключом методики, а затем анализировались с помощью статистического и математического анализа в программе Microsoft Excel и SPSS 13.0 for Windows. Определение уровня парциального значения УдТр проведено нами путем сопоставления полученных баллов с максимальным показателем (8 баллов), таблица 1.

В результате анализа установлено, что наиболее высокий уровень УдТр отмечается у руководителей АО (71,86%). Наиболее низкий уровень УдТр у фармацевтов - 63,14%, и связан с предпочтениями высокому заработку (от 52,3% до 60,9%), высокая ответственность при выполнении профессиональных обязанностей имеет не высокий уровень УдТр - от 52,7% до 65,6%. При этом для фармацевтов характерно неудовлетворенность в отношении достижений в труде и

профессиональной ответственности. Для провизоров неудовлетворенность связана с уровнем притязаний в профессиональной деятельности, так как они выполняют те же функции по реализации товаров, что и фармацевты.

Таблица 1 – Парциальные значения удовлетворенности трудом фармацевтических работников, %

Направления удовлетворенностью	Категории персонала			Усредненный показатель
	Фармацевт	Провизор	Руководитель	
Интерес к работе	65,5	66,81	73,4	68,57
Удовлетворенность достижениями в работе	59,5	75,56	71,8	68,95
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	84,5	86,21	79,7	83,47
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	60,98	77,52	76,6	71,70
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	66,3	57,58	64,1	62,66
Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	52,3	53,13	60,9	55,44
Удовлетворенность условиями труда	63,3	75,46	82,8	73,75
Профессиональная ответственность	52,7	64,46	65,6	60,92
УдТр, обобщенный показатель	63,14	69,59	71,86	68,2

Наиболее удовлетворены, как фармацевты, так и провизоры, взаимоотношениями с сотрудниками, и менее удовлетворены отношениями с руководством. Низкий уровень удовлетворенности (59,5%), связанный с достижениями в работе для фармацевтов, на наш взгляд, обусловлен высоким значением интереса к работе (65,5%) и имеющими нереализованными возможностями.

Для оценки уровня УдТр и определения обобщенного интегрального показателя, нами использован критериальный подход. Полученные интегральные показатели были разделены на три группы с использованием разработанной нами шкалы: низкий уровень до 59%; средний от 60% до 70%; высокий уровень свыше 71 %, значения интегрального показателя представлены на рисунке 4.

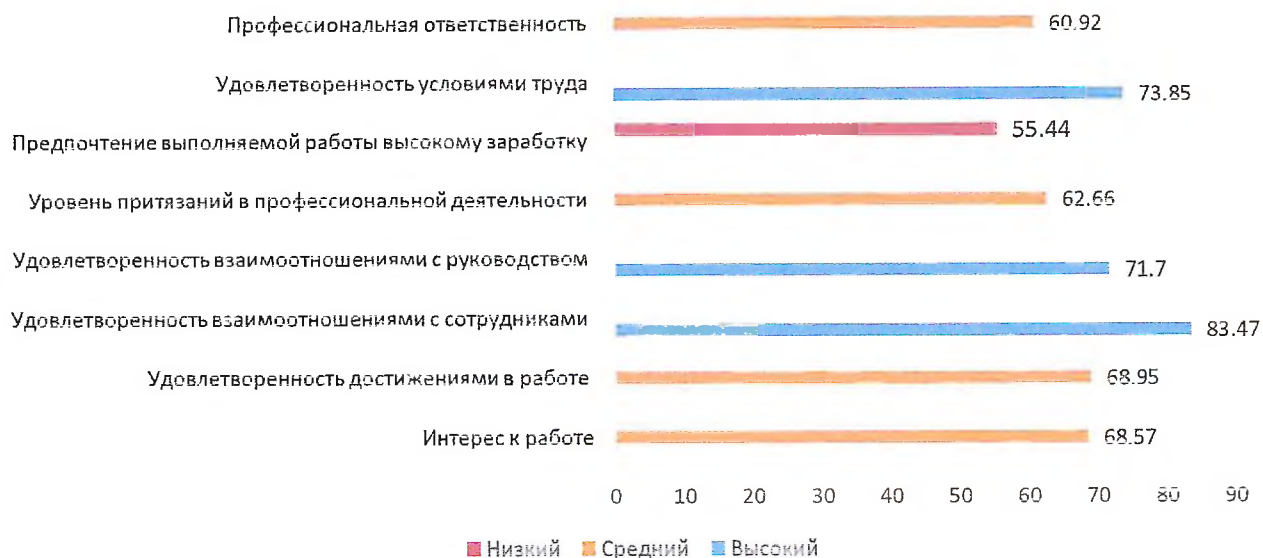


Рисунок 4- Интегральный показатель удовлетворенности трудом, %

Полученные результаты комплексного анализа УдТр с определением интегрального показателя позволили выявить направления по оценке имеющихся трудовых ресурсов и рассматривать это как оценку деловой активности фармацевтического персонала.

Для выявления взаимосвязи УдТр с потенциальными возможностями развития сотрудника, его карьерного роста и самореализации, проведена оценка уровня парциального значения УдТр в зависимости от категории персонала. Установлено, что достижения в работе и профессиональная ответственность, важны для формирования УдТр. Оценка УдТр работников дает информацию о направлениях совершенствования системы организации труда, стимулирования персонала и возможности оценки лояльности персонала к АО. Кроме того, аспекты с низким уровнем удовлетворенности указывают на необходимость разработки программы по развитию КП на основе факторов УдТр.

Результаты самооценки ожиданий от работы в зависимости от стажа показали, что для фармацевтов характерно преобладание частичного ожидания и оправдания от работы над полной удовлетворенностью. Для 11,8% респондентов со средним фармацевтическим образованием и стажем до 5 лет не оправдались ожидания от выбранной работы, и этот показатель увеличился до 14,3% в

группы респондентов со стажем работы до 10 лет. Ожидания от работы работников с высшим образованием и стажем как до 5 лет, так и от 5 до 10 лет оправданы. В группе респондентов со стажем работы от 11 до 15 лет отмечается преобладание частичного удовлетворения ожидания от работы, 54,5% против 45,5%, рисунок 6.

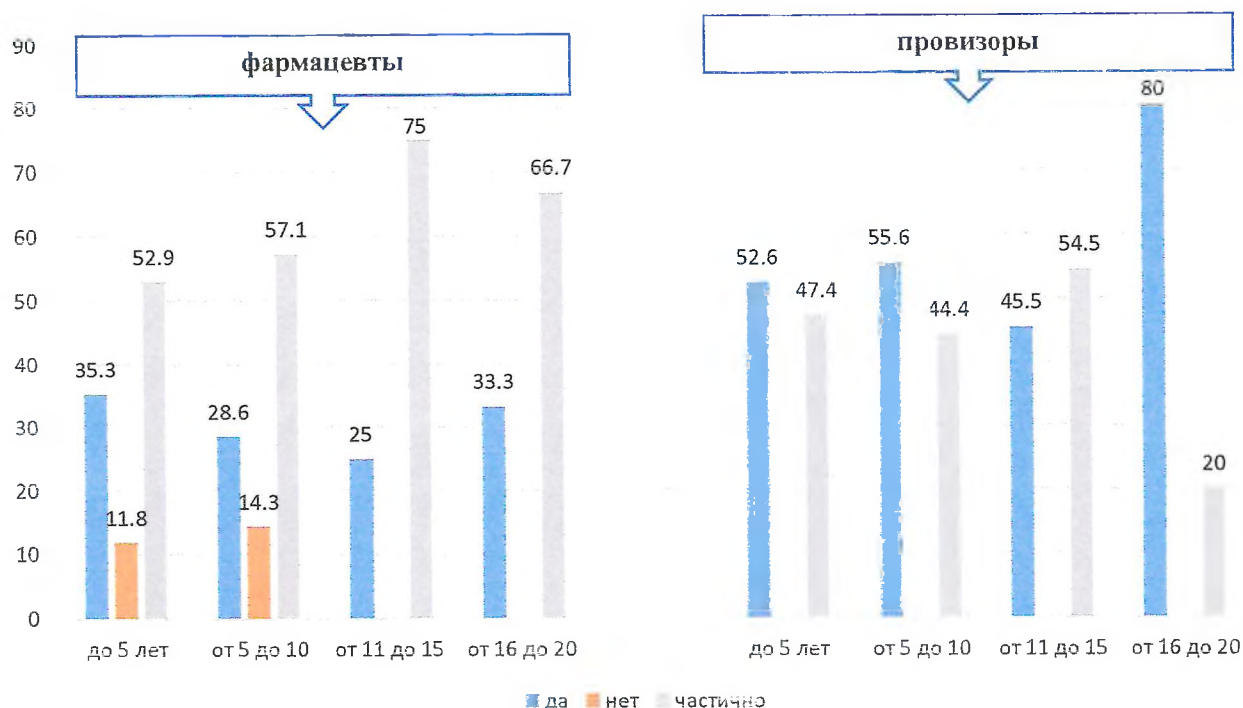


Рисунок 6 - Оправдание ожиданий от работы в зависимости от стажа, %

На наш взгляд, в это время происходит переосмысление взаимосвязи требований к работе и ожидаемых результатов, а также удовлетворенностью ее различными аспектами.

На основании выбранного методического подхода, включающего структурный и функциональный элементы, а также на основании адаптации методик по оценке КП применительно к деятельности АО и профессиональным требованиям к фармацевтическому работнику, нами сформирован методический комплекс и математический аппарат количественной оценки КП сотрудника, таблица 2. Предложено введение профессионально-квалификационной матрицы, в которой концентрируются персонафицированные данные о сотрудниках, в зависимости от занимаемой должности, стажа работы, наличия квалификационной категории и сведения о повышении квалификации.

Таблица 2 –Методический комплекс и математический аппарат по количественной оценке КП

Методический комплекс	Формула расчета
Социально-демографический потенциал- $C_{кп}$	$C_{кп} = \frac{Ч_p}{Ч_o}$ <p>$C_{кп}$- показатель структуры для оценки КП $Ч_p$- численность работников по выбранной категории анализа (возраст, стаж, образование) $Ч_o$- общая численность работников по выбранной категории анализа</p>
Профессионально-квалификационный потенциал $K_{1пк/п}$ или $K_{2пк/ф}$	$K_{1пк/п} = \frac{K_n}{K_o}$ или $K_{2пк/ф} = \frac{K_ф}{K_o}$ <p>$K_{пк}$- показатель оценки профессионально-квалификационного потенциала K_n или $K_ф$- количество работников с высшим (K_n) образованием или со средним образованием ($K_ф$), имеющие квалификационные категории (прошедшие повышение квалификации, профессиональную переподготовку) K_o – количество работников по выбранной категории персонала</p>
Интегральный показатель уровня профессиональной компетенции- $J_{упк}$ $K_{ку}$ – коэффициент квалификационного уровня, $K_{ор}$ - коэффициент характеризующий опыт работы, $K_{ка}$ – коэффициент квалификационной активности	$J_{упк} = K_{ку} + K_{ор} + K_{ка}$ <p>$J_{упк}$ – интегральный показатель уровня профессиональной компетенции</p> <p>Предложена шкала соответствия уровня квалификации и значения коэффициента от 1,0 до 3,0 в зависимости от выполняемых функций</p> <p>Предложена шкала оценки потенциала работника в зависимости от стажа работы значения коэффициента от 1,0 до 2,5 в зависимости от стажа</p> $K_{ка} = \frac{K_{кп}}{K_o}$ <p>$K_{ка}$- коэффициент квалификационной активности $K_{кп}$- количество участия сотрудника в мероприятиях по повышению квалификации, отраженные в личном портфолио K_o- общее количество мероприятий по повышению квалификации всех сотрудников</p>
Оценка потенциала деловых и личностных качеств	$K_{лк} = \frac{O_p}{O_o}$ <p>$K_{лк}$ – коэффициент деловых и личных качеств O_p - количество деловых и личных качеств сотрудника O_o – общее количество деловых и личных качеств, включенных для оценки</p>
КП специалиста	$П = K_{пк} + J_{упк} + K_{лк}$ <p>$П$ – потенциал сотрудника аптечной организации $K_{пк}$- профессионально-квалификационный потенциал, (max 1,0) $J_{упк}$- показатель уровня профессиональной компетентности (max 6,5) $K_{лк}$ – коэффициент деловых и личностных качеств работников, (max 1,0)</p>

По предложенной методике количественная оценка КП имеет максимальный балл 8,5. Для качественной оценки индивидуального КП сотрудника необходимо

соотнести полученные результаты КП сотрудника с максимальным значением (8,5 баллов) и определить персонал, с которым необходимо работать по его развитию. Нами предлагается следующая критериальная шкала: до 5,0 баллов - низкий потенциал; от 5,1 до 7,0 баллов - средний потенциал; свыше 7,1 балла - высокий потенциал.

Для эффективного использования КП сотрудников предложены тактические и стратегические направления развития КП АО. Тактическое направление основано на закреплении и стабилизации коллектива через повышение УдТр и создании условий для профессионального развития и формировании организационной и корпоративной культуры. Стратегическое направление основано на развитии персонала через систему постоянного образования сотрудников, расширение, обновление их профессиональных навыков, творческих способностей, разработку индивидуальных карт развития и внедрение систем планирования деловой карьеры.

Обобщая выделенные структурные составляющие по оценке персонала, а также по тактическим и стратегическим направлениям развития КП нами сформирована функционально-целевая модель управления КП АО, рисунок 7. В основу модели управления КП АО нами положен методологический подход по оценке персонала (Блок 1) и его развитию (Блок 2). Блок 1 объединяет 4 элемента по оценке КП и представляет собой информационную систему, позволяющую получить балльную оценку КП персонал, как ресурса организации. Блок 2 объединяет 9 элементов, основанных на тактических и стратегических направлениях развития персонала.

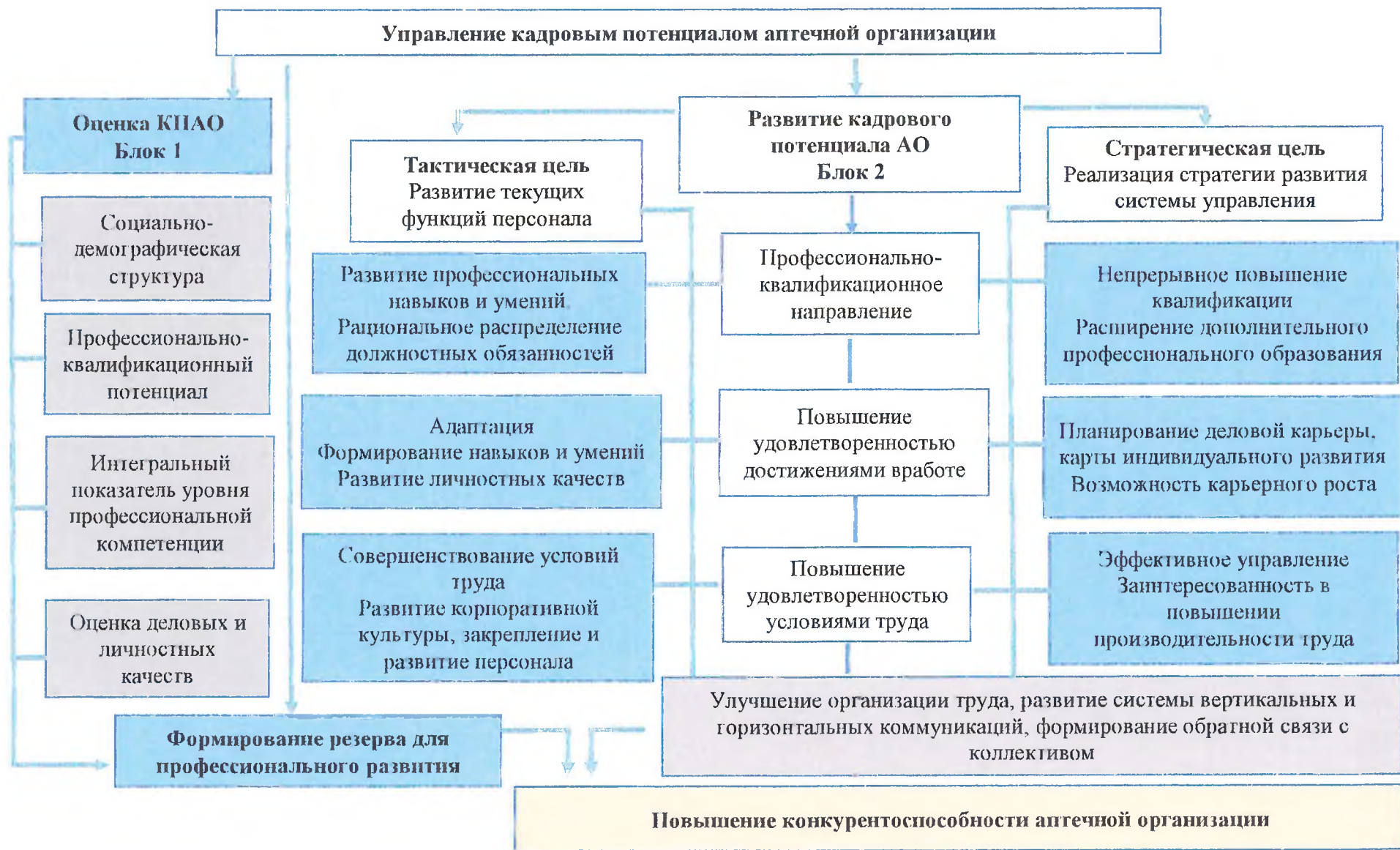


Рисунок 7 -Функционально-целевая модель управления кадровым потенциалом аптечной организации

Заключение

1. На основании критического анализа и обобщения результатов научных публикаций установлен многокритериальный характер оценки КП, обобщены данные по современным формам и методам его оценки, основанные на сочетании профессионально-квалификационного, социально-психологического и организационного элементов. Определены основы управления КП, включающие использование количественных и качественных характеристик персонала, развитие деловых и профессиональных качеств сотрудника, планирование карьеры и стремление к самореализации.
2. Содержательный анализ научных работ показал, что, несмотря на сформированные научные направления, посвященные кадровому менеджменту, методический подход к количественной оценке и развитию КП персонала АО, как ее ресурса и важнейшего элемента конкурентного преимущества, не разработан, перенос результатов по формированию и развитию КП, полученных в других отраслях, невозможен без адаптации применительно к деятельности АО и определения основных практических подходов к формированию и реализации ее развития, обеспечивающей повышение эффективности деятельности.
3. Для проведения исследования сформирована методологическая основа, включающая научные подходы (ресурсный, системный, структурно-функциональный, факторный), и последовательную программу исследования, объединяющую 5 этапов, основанных на аналитическом обзоре теоретических основ управления КП, изучении современных форм и методов комплексной качественной и количественной оценки, определении ценностно-ориентированных факторов формирования УдТр и методических подходов к оценке и управлению КП.
4. С использованием факторного подхода и логико-структурного анализа проведена оценка факторов организационной приверженности и потребительской лояльности посетителей АО к фармацевтическим работникам. Определены TOP 5 критериев посетителей при выборе АО, способствующие повышению ее конкурентоспособности. Выделено 11 запросов посетителей к фармацевтическим

работникам, которые были систематизированы в две группы: профессиональные и корпоративные. Полученные результаты составили основу методического подхода к оценке КП АО.

5. На основании контент-анализа научных статей по вопросам УдТр выделено 26 факторов, которые с помощью логико-структурного анализа сгруппированы в 6 групп. Для комплексной оценки влияния факторов на УдТр использовали линейные модели анализа с категоризацией выделенных факторов. Установлено, что наибольшее воздействие оказывают факторы, объединенные в группу «организация труда» с суммарным баллом 20,61; «моральное и материальное удовлетворение» - 20,2 балла, а также факторы, объединенные в группу «условия труда» - 19,81 балла. Выделенные ценно-ориентированные факторы обуславливают основные причины смены места работы фармацевтического персонала. Установлено, что фармацевтические работники, имеющие высшее образование, наиболее привержены к фармацевтической отрасли, но при этом каждый третий из них высказал желание сменить место работы, оставаясь в профессии.

6. С использованием методики Батаршева А.В. и разработанной критериальной шкалы определена интегральная оценка уровня УдТр по 8 направлениям (32 аспектам). Выявлен наиболее высокий уровень парциального значения УдТр у руководителей АО (71,86%), наиболее низкий у фармацевтов - 63,14%. Установлено, что низкий уровень удовлетворенности (55,4%) связан с предпочтением высокого заработка для всех категорий персонала. Высокие показатели удовлетворенности (от 71,7% до 83,47%) связаны с удовлетворительными взаимоотношениями в коллективе и условиями труда. Средние показатели удовлетворенности (от 60,92% до 68,95%) связаны с притязаниями в профессиональной деятельности, интересом и достижениями в работе, профессиональной ответственностью. Полученные результаты определили функциональную взаимосвязь УдТр с конкурентоспособностью АО.

7. Разработан методический подход к оценке КП, включающий структурный и функциональный элементы. Предложено ведение профессионально-

квалификационной матрицы, в которой концентрируется информация о сотруднике организации в зависимости от профессиональных обязанностей, занимаемой должности, стажа работы, сведений о повышении квалификации и наличии квалификационной категории. Сформирован методический комплекс и математический аппарат для определения КП сотрудника, содержащий профессионально-квалификационный потенциал; показатель уровня профессиональной компетенции (коэффициент квалификационного уровня; коэффициент, характеризующий опыт работы по профессии; коэффициент квалификационной активности); оценку потенциала деловых и личностных качеств работников. Для оценки индивидуального КП сотрудника предложена критериальная шкала, по которой значение потенциала до 5 баллов соответствует низкому потенциалу, от 5, до 7,0 баллов – среднему и свыше 7,0 баллов высокому потенциалу.

8. Определены тактические и стратегические направления развития КП АО. Тактическое направление управления КП АО включает закрепление и стабилизацию коллектива, повышение УдТр; создает условия для расширения профессиональных знаний и умений, которые необходимы для ежедневного выполнения должностных обязанностей. Стратегическое направление содержит сочетание профессиональных компетенций и личностных качеств для перспективного освоения профессией; это сочетание ценностно-ориентированных факторов УдТр с системой управления и развития КП, использование системы непрерывного образования, формирование «индивидуальной карты развития» и планирования деловой карьеры.

9. Сформирована функционально-целевая модель управления КП АО, содержащая 4 элемента, позволяющие получить балльную оценку КП сотрудников организации и коллектива в целом, 3 направления по развитию КП, объединенных в 9 элементов, по достижению тактических и стратегических целей. Разработанная функционально-целевая модель управления КП обеспечивает развитие системы вертикальных и горизонтальных коммуникаций,

формирование «обратной связи» с коллективом, способствует созданию резерва для профессионального развития и повышения конкурентоспособности АО.

Практические рекомендации

Разработанный методический комплекс, математический аппарат и модель управления КП является инструментарием по определению индивидуального КП сотрудника, коллектива организации в целом.

Перспективы дальнейшей разработки темы

Модель управления КП АО может быть положена в основу разработки кадровой политики АО и развития КП более крупных субъектов фармацевтического рынка.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Долова М.А. Анализ методических подходов к развитию кадрового потенциала как конкурентного преимущества аптечной организации /М.А. Долова, Р.И. Ягудина // **Современная организация лекарственного обеспечения.** - №2. - 2018, М.- С. 68-69.
2. Долова М.А. Об актуальности изучения кадрового потенциала фармацевтических сотрудников, как важнейшего элемента конкурентного преимущества аптечной организации /М. А. Долова, Р.И. Ягудина //Сборник материалов XXV Российский национальный конгресс «Человек и лекарство» -2018. – М.- С. 136.
3. Долова М.А. Исследование приверженности посетителей к аптечной организации /М.А. Долова //Современная организация лекарственного обеспечения - № 4- 2019.- М.- С.13-18.
4. Долова М.А. Изучение потребительской лояльности к фармацевтическим работникам аптечных организации /М.А. Долова, Р.И. Ягудина //Современная организация лекарственного обеспечения.- №4 – 2019.- М.- С. 5-12.
5. Долова М. А. Исследование уровня удовлетворенности трудом сотрудников розничных фармацевтических организации /М.А. Долова, Р.И. Ягудина //Журнал «Современная организация лекарственного обеспечения» - №3 - 2020 Москва. С. 5-11.
6. Долова М.А. Изучение основных факторов, приводящих фармацевтических работников к смене места работы /М.А. Долова, Р.И. Ягудина, Н.И. Гаврилина //Ремедиум - № 9 – 2020.- М.- С. 54-57.
7. Долова М.А. Изучения мнения сотрудников аптек о предпочитаемом формате обучения фармацевтическому консультированию /М.А. Долова, Р.И. Ягудина // Сборник материалов XXVII Российского национального конгресса «Человек и лекарство» - М.- -2020.- С. 89-90.
8. M. Dolova. Assessment of conditions and attitudes towards the work of pharmaceutical workers in pharmacy organization / M.A. Dolova, R. Yagudina, P. Logvinyuk // I International Scientific Conference “Current State of Pharmacy and Prospects of its Development” Yerevan, Armenia, 2018, S. 91-92.
9. MaryanaDolova. Pharmaceutical consulting in Russia Results of educational programs formats study / M.A. Dolova, R.I. Yagudina, P.A. Logvinyuk // FIP Congress in Abu Dhabi (United Arab Emirates)2019.
10. Ягудина И.Р., Долова М.А. Изучение факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников. **Фармация**, 2021; 70 (1).-С. 34-39.