

РЕКОМЕНДУЕТСЯ К ЗАЩИТЕ
Председатель цикловой комиссии
фармацевтических дисциплин

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОТА ЗАЩИЩЕНА С ОЦЕНКОЙ

(подпись ответственного секретаря)

« ____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ВЛИЯНИЕ СТИЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ НА МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

(на примере аптеки «Моя аптека»)

Специальность: 33.02.01 Фармация

Выполнил (а):

(подпись)

Руководитель:

(подпись)

20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	6
1.1 Понятие и история управления аптечной организации	6
1.2 Методы и стили управления аптечной организацией	8
1.3 Системный подход в управлении аптечной организации	13
1.4 Методы диагностики управления и критерии эффективности аптечной организацией	21
2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ СТИЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ НА МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ В АПТЕКЕ «МОЯ АПТЕКА» Г. СОЧИ	28
2.1 Организационно-экономическая характеристика аптеки «Моя аптека» г. Сочи	28
2.2 Исследование стилей управления аптеки «Моя аптека» г. Сочи	33
2.3 Анализ влияния стилей управления на морально-психологический климат в коллективе аптеки «Моя аптека» г. Сочи	41
2.4 Предложения по улучшению морально-психологического климата в коллективе аптеки «Моя аптека» г. Сочи	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	48
ПРИЛОЖЕНИЯ	51

ВВЕДЕНИЕ

Взаимоотношения руководителя и подчиненных, психологический климат коллектива, а также результат работы коллектива напрямую зависят от стиля управления, реализуемого руководителем аптечной организации. Проблемы стиля руководства и психологического климата рассмотрены многими исследователями, а проблеме влияния одного фактора на другой в исследовательской литературе уделено крайне мало внимания.

Под психологическим климатом понимается совокупность социальных и психологических факторов, влияющих на жизнедеятельность коллектива, его продуктивность и характер межличностных связей. Большое значение стиля руководства определяется тем, что он выполняет одну из главных для руководителя функций – совершенствование и организация эффективности деятельности всего коллектива. Так же можно наблюдать значимость благоприятности психологического климата коллектива как показателя эффективности руководителя, от моральных качеств и адекватности стиля управления, которого во многом зависит продуктивность деятельности этого коллектива. Как известно, первоначально К. Левиным и его сотрудниками были выделены три стиля руководства: демократический, авторитарный, нейтральный (либеральный).

При авторитарном стиле руководитель решает все вопросы самостоятельно, не считая необходимым учитывать мнение и рекомендации коллектива. Соответственно, психологический климат при таком руководителе будет неблагоприятным, возможно даже будет иметь негативный характер. Руководитель, выбирающий демократический стиль управления информирует сотрудников о состоянии дел в коллективе, также ему свойственно адекватно воспринимать критику подчиненных в свой адрес.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

1.1 Понятие и история управления аптечной организации

Менеджмент (от англ. management – управление) – это совокупность методов, приёмов управления производством. Менеджмент является практическим инструментом, особой системой управления в бизнесе, охватывает два практических аспекта управления:

- обеспечение принятия решений в сфере бизнеса, предполагающих комплексный анализ факторов, влияющих на их эффективность;
- организация эффективной работы сотрудников, целенаправленное воздействие менеджера на персонал в интересах решения, стоящих перед ним задач и прибыльной работы аптеки.

Менеджмент имеет несколько уровней в зависимости от характера и сложностей решаемых задач управления.

Высший уровень – определяет цели, стратегию и планы всей организации. Руководители высшего звена (генеральный директор, директор) отвечают за принятие важнейших решений для организации в целом. Они должны хорошо знать специфику аптеки и особенности фармацевтического рынка.

Средний уровень – управляется отдельными функциями организации. Руководитель среднего звена (заведующие отделами, старший провизор) контролирует работу менеджеров нижнего уровня. Они являются буфером между руководителями высшего и низшего уровня, готовят информацию для решений, принимаемых руководителями высшего звена. Они должны иметь широкий кругозор, высокий профессионализм и уметь организовывать людей на эффективную работу.

[Мед.Курсовик](#) - быстро, дешево, надежно!

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ СТИЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ НА МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ В АПТЕКЕ «МОЯ АПТЕКА» Г. СОЧИ

2.1 Организационно-экономическая характеристика аптеки «Моя аптека» г. Сочи

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы являются материалы финансово-хозяйственной деятельности аптеки «Моя аптека» г. Сочи, которая находится по адресу: Краснодарский край, г. Сочи. с. Горное Лоо ул. Обзорная 1а (рисунок 1).



Рисунок 1 – База проведения исследования – аптека «Моя аптека» г. Сочи

Аптека «Моя аптека» является коммерческой организацией, руководствуется в своей деятельности законодательством РФ и действует в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

Целью деятельности организации является извлечение прибыли от оказания доступной лекарственной помощи населению в условиях государственного регулирования цен на лекарственные средства, изделия медицинского назначения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня в психологии управления разрабатываются психологические аспекты деятельности каждого отдельного человека, социальных групп (коллектива) и организации в целом. Основная цель психологии управления – разработка путей повышения эффективности организационных систем и качества работы организации.

Для достижения поставленных целей обеспечения эффективной работы организации руководитель должен регулировать морально-психологический климат в коллективе. При создании нормального морально-психологического климата аптечной организации, соответствующего современным условиям, руководитель должен сформировать у персонала понимание необходимости и готовности к изменениям и инновационной деятельности. Для этого должна быть создана эффективная система коммуникаций – персонал должен знать о перспективах работы, проблемах и путях их решения.

Для эффективного управления руководитель аптеки должен знать индивидуальные особенности людей, факторы, влияющие на их поведение и поведение социальных групп, и уметь их использовать для мотивации персонала и формирования организационной культуры. В фармацевтической отрасли данный аспект имеет особую актуальность, так как управленческой деятельностью традиционно занимаются люди, не получившие фундаментальной подготовки в этой области.

На современном этапе в фармации происходят существенные изменения, в первую очередь в структуре и методах управления. В этой связи для эффективного планирования подготовки руководителей аптечных организаций большое значение имеет знание социально-психологических характеристик специалистов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Антонов Г.Д. Стратегическое управление организацией: учебное пособие - М.: ИНФРА-Н, 2020. – 239 с.
2. Басевич А.В. Современные аспекты системы обеспечения качества на фармацевтическом предприятии: Учебное пособие - М: КноРус, 2019. – 318 с.
3. Бочарников В.П. Основы системного анализа и управления организациями. Теория и практика: Пособие - ДМК Пресс, 2018. – 288 с.
4. Долгова В.И., Шаяхметова В.С. Инвариантность профессионально важных качеств: монография – Челябинск: Изд-во РЕКПОЛ, 2019. – 314 с.
5. Дашкова Л.А., Памбухчиян Т.В. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. – 402 с.
6. Екшикеев Т.К. Реализация информационно-аналитических моделей инновационных фармацевтических процессов: сетевое планирование и управление. Монография - М: КноРус, 2019. – 250 с.
7. Иванов Г. Г. Управление торговой организацией: Учебник – М.: ИНФРА-Н, 2020. – 368 с.
8. Кукускина И.С. Методы экономической оценки устойчивости развития организации – М.: ИНФРА-Н, 2018. – 232 с.
9. Кухаренко О.Г. Финансовый менеджмент: учебное пособие / О. Г. Кухаренко. - Москва: Научный консультант, 2016. – 140 с.
10. Коргова М.А. Актуальные вопросы менеджмента и управления персоналом в современных организациях - М: Русайнс, 2020. – 258 с.
11. Косова И.В., Неволлина Е. В. Управление аптекой: монография – «ГЭОТАР-Медиа», 2016 – 305 с.
12. Лебедев В.М. Управление организацией. Правовые вопросы: учебное пособие – М.: Юр. Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 80 с.

13. Липунцов Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий: Учебное пособие / Липунцов Ю.П., - 2-е изд., (эл.) – ДМК Пресс, 2018. – 226 с
14. Мазилкина Е. И. Менеджмент: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М: ИНФРА, 2019. – 197 с.
15. Миронов, А. Н. Нормотворчество органов государственного и муниципального управления: учеб. пособие / А.Н. Миронов, С.Н. Ушаков. – М: ИНФРА, 2019. – 201 с.
16. Михайлина Г.И. Управление персоналом: учеб. пособие / Г.И. Михайлина. – 3-е изд. - Москва: Дашков и К, 2018. - 280 с.
17. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации: Учебник – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. – 928 с.
18. Райченко А.В. Менеджмент: учеб. пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. – М: ИНФРА, 2017. – 342 с.
19. Резник С.Д. Менеджмент. Управление человеческим потенциалом в системах высшего образования, подготовки и аттестации научных кадров – М: ИНФРА, 2020. – 335 с.
20. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 175 с.
21. Родионова Н.В. Теория и методология исследования взаимосвязи экономических и социальных показателей в системах управления предприятиями: монография / Н.В. Родионова. – М: ИНФРА, 2018. – 317 с.
22. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М: ИНФРА, 2020. – 304 с.
23. Ручкина Г.А., Березин, М.Т., Демченко, М.С. Внедрение и практическое применение современных финансовых технологий / законодательное регулирование: монография – М.: ИНФРА, 2019. – 261 с.

[Мед.Курсовик](#) - быстро, дешево, надежно!

ПРИЛОЖЕНИЯ

Методы диагностики управления организацией

Задачи диагностики	Параметры, показатели диагностики	Методы диагностики
Эффективность функционирования системы управления	Наличие, чёткость, актуальность миссии. Объём, ассортимент, качество продукции. Себестоимость. Фондоотдача. Соответствие требованиям экологии. Рентабельность. Прибыль выручка. Финансовая устойчивость. Ликвидность Платежеспособность. Норма прибыли по инвестициям. Объём капиталовложений. Риск. Цены, объёмы и темпы продаж продукции. Послепродажное обслуживание. Экономичность, адаптивность, гибкость, оперативность, надежность систем управлений.	Сравнение (временное, структурное, динамическое, пространственное, базисное, рейтинговое) Упорядочение (группировка, агрегирование, метод ведущих звеньев и узких мест). Моделирование (детерминированное, стохастическое, имитационное). Оценочные бескритериальные (ранжирование, парное сравнение, балльная оценка, экспертная оценка, экспертная комиссия, дельфийский метод, интервьюирование, анкетирование).
Структурно-информационные элементы	Тип организационной структуры. Состав подразделений Охват контролем (норма управляемости). Уровень централизации, иерархичность Степень стандартизации трудовых функций.	
Структурно-информационные элементы	Разнообразие ответственности. Четкость определения диапазона ответственности. Степень распределения фактических активов по различным рабочим местам и регионам. Масштаб и глубина работ. Уровень управляемости. Эффективность и экономичность управленческого труда. Загруженность работников. Уровень автоматизации управления Прочие параметры.	Оценочные критериальные (целевая оценка, контрольные вопросы, «паутина», типология, метод анализа иерархий, репертуарные решетки) Поисково-оценочные (мозговой штурм, комиссии и конференции, коллективный блокнот, банк идей, метод активного социологического анализа и контроля, деловые игры, функционально-стоимостной анализ) и прочие методы
Управленческий персонал	Квалификация Профессионализм Личностный потенциал Результативность Прочие характеристики	
Организационная культура	Тип, уровень, состояние, направленность, широта, сила, открытость культуры Управленческий стиль Конфликтность	