

Научная статья

УДК 615.1

doi:10.32687/1561-5936-2023-27-3-247-250

Анализ факторов, определяющих удовлетворённость работой сотрудников в фармацевтических организациях

Ахмад Алахмад¹, Ирина Владимировна Спичак², Ирина Васильевна Жирова³, Гадир Баллул⁴

^{1–4}Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Белгород, Россия

¹alahmadahmad4073@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0009-4164-5386>

²spichal@bsu.edu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3932-5684>

³zhirova@bsu.edu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7770-6808>

⁴ghadeerballoul@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5097-7790>

Аннотация. Исследование касалось удовлетворённости работой и ее роли в повышении эффективности работы сотрудников фармацевтических организаций в Сирийской Арабской Республике (САР), в провинции Эль-Кунейтра. Целью исследования было определить факторы, влияющие на удовлетворенность работой сотрудников фармацевтических организаций в САР. Одним из результатов исследования является то, что существует положительная связь между средой, в которой работает сотрудник аптек, и процентом его удовлетворенности своей работой, а также существует положительная связь между заработной платой и стимулами, которые получает сотрудник аптек, и степень его удовлетворенности своей работой. Исследование также показало, что уровень удовлетворенности работой сотрудников фармацевтических организаций повышается всякий раз, когда начальство привлекает их к разработке политики, планов и принятию решений. Исследование рекомендовало необходимость создания общей среды для работы, чтобы она стала мотивацией для сотрудников аптек выполнять свою работу оптимальным образом и работать над повышением заработной платы и стимулов для сотрудников аптек, чтобы они могли реализовать свои стремления, тем самым повышая уровень производительности труда.

Ключевые слова: эффективность работы сотрудников аптек, работа аптек, аптечные организации, удовлетворённость работой

Для цитирования: ААлахмад А., Спичак И. В., Жирова И. В., Баллул Г. Анализ факторов, определяющих удовлетворенность работой сотрудников в фармацевтических организациях // Ремедиум. 2023. Т. 27, № 3. С. 247—250. doi:10.32687/1561-5936-2023-27-3-247-250

Original article

Analysis of factors determining satisfaction with the work of employees in pharmaceutical organizations

Ahmad Alahmad¹, Irina V. Spichak², Irina V. Zhirova³, Gadir Ballul⁴

^{1–4}Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia

¹alahmadahmad4073@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0009-4164-5386>

²spichal@bsu.edu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3932-5684>

³zhirova@bsu.edu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7770-6808>

⁴ghadeerballoul@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5097-7790>

Annotation. The study focused on job satisfaction and its role in improving the performance of employees of pharmaceutical organizations in the Syrian Arab Republic, in the province of Al Quneitra. The aim of the study was to find out the relationship between job satisfaction and performance of employees of pharmaceutical organizations, as well as the impact of participation in decision-making on employee satisfaction (SPSS). One of the results of the study is that there is a positive relationship between the environment in which pharmacy employees work and the percentage of their satisfaction with their work, and there is also a positive relationship between the salary and incentives that pharmacy employees receive and the degree of their satisfaction with their work. The study also showed that the level of satisfaction with the work of employees of pharmaceutical organizations increases and rises whenever superiors involve them in the development of policy, plans and decision-making. The study recommended the need to create a common work environment to act as a motivation for pharmacy employees to perform their jobs in an optimal manner and to work towards better salaries and incentives for pharmacy employees so that they can realize their aspirations and push them towards acceptance, thereby increasing productivity level.

Key words: efficiency of pharmacy employees; work of pharmacies; pharmacy organizations; job satisfaction

For citation: Alahmad A., Spichak I. V., Zhirova I. V., Ballul G. Analysis of factors determining job satisfaction of employees in pharmaceutical organizations. Remedium. 2023;27(3):247–250. (In Russ.). doi:10.32687/1561-5936-2023-27-3-247-250

Введение

«В условиях демократизации общества современные концепции управления напрямую связаны с повышением роли человеческого фактора. Это особенно актуально в организациях, объединяющих высококвалифицированных специалистов, где лю-

ди — главный ресурс. Очень важно, чтобы личностные особенности сотрудников аптеки максимально соответствовали организационным условиям его работы» [1].

Удовлетворённость работой считается одной из самых неоднозначных тем в науке управления, по-

сколькx это эмоциональное состояние, связанное с человеческим ресурсом, которое трудно понять, не говоря уже об объективном измерении, и, возможно, эта неоднозначность привела к появлению многих исследований по этому вопросу. В 1976 г. в США было проведено более 3350 исследований, посвящённых только удовлетворённости работой, несмотря на разногласия исследователей по поводу точного определения удовлетворённости работой. Некоторые из них рассматривали удовлетворённость работой как независимую переменную, влияющую на такое поведение сотрудников, как производительность, невыходы на работу, текучесть кадров и общение, а в других случаях — как зависимую переменную, на которую влияют заработная плата, система грантов и вознаграждений, структура власти и система принятия решений.

Взаимосвязь между производительностью труда и удовлетворённостью условиями на рабочем месте была в центре внимания многих эмпирических исследований. Интересы многих исследователей были связаны с попыткой проверить гипотезу, описывающую взаимосвязь между производительностью и удовлетворённостью, которая была популяризирована и распространена в 1940-х и начале 1950-х гг., благодаря экспериментальным исследованиям, измеряющим каждую из двух переменных в различных выборках сотрудников в США. А. Brayfield и соавт. проанализировали и оценили результаты экспериментальных исследований взаимосвязи между производительностью и удовлетворённостью и пришли к выводу, который опровергает причинно-следственную связь между ними [5].

Цель нашего исследования — выяснить факторы, определяющие удовлетворённость работой сотрудников фармацевтических организаций провинции Эль-Кунейтра в Сирийской Арабской Республике, поскольку это явление очень распространено в организациях как государственного, так и частного сектора. Изучение удовлетворённости работой среди сотрудников аптечных организаций рассматривается как процесс оценки, который охватывает множество аспектов работы и посредством которого директора аптек узнают поведенческие паттерны своих сотрудников, которые раскрывают положительные и отрицательные стороны работы, с помощью которых можно разработать и определять будущую стратегию развития при взаимодействии с сотрудниками в фармацевтических организациях.

Материалы и методы

Исследуемая группа представлена провизорами, фармацевтами и заведующими аптечными организациями в провинции Эль-Кунейтра Сирийской Арабской Республики.

Общее количество сотрудников аптечных организаций в провинции Эль-Кунейтра — 165 человек, из них фармацевтический персонал (фармацевты и провизоры) составил 117 человек, заведующие аптеками — 48 человек. Методом случайной выборки была отобрана часть сотрудников и руководителей,

работающих в различных подразделениях фармацевтических организаций с разным званием и образованием. Размер выборки определяли по упрощённой формуле: $n = N/(1 + Nd^2)$ [7], где N — размер сообщества; n — размер выборки; d — уровень точности. Применяя эту формулу при $d = 0,06$ произведён расчёт: $n = 165/(1 + 165 \times 0,06^2)$. Размер выборки составил 103 человека.

Для получения информации использовались первичные источники, представленные в анкете, и вторичные источники, представленные в справочных материалах, официальных публикациях, диссертациях и на веб-сайтах.

Разработанная нами анкета для исследования была распространена среди 103 респондентов: 62 сотрудников и 21 руководитель аптечными организациями. Основное внимание было уделено сотрудникам, поскольку они являются наиболее целенаправленной группой для выражения своего мнения. Общее количество анкет, которые были заполнены корректно и данные которых были учтены для анализа, — 83 (80,58%).

Первичные данные, собранные с помощью анкет, проанализированы с использованием статистической программы «Statistical Package for the Social Sciences» и таблиц для проверки взаимосвязей с помощью критерия χ^2 .

Результаты

В табл. 1 представлены ответы респондентов о переменных исследования. Первым был вопрос о том, рад ли сотрудник аптеки, когда руководитель вовлекает его в принятие решений и разработку планов. С этим согласна наибольшая доля респондентов (80,3%), и они считают для себя это мотивацией, которая положительно отражается на их работе и высоком уровне удовлетворённости своим трудом. Второй вопрос касался надлежащей рабочей среды в аптечных организациях, поскольку мы обнаружили, что наибольший процент респондентов (71,5%) согласны с тем, что рабочая среда в целом является подходящей. Также отметим, что наибольшая доля респондентов (73,9%) согласна с необходимостью развития фармацевтических технологий и оборудования, чтобы не отставать от других стран и знакомиться с большим опытом, который можно использовать для улучшения профессиональных качеств фармацевтического персонала и повышения качества работы организации.

Мы выявили, что большая доля сотрудников аптеки (85,4%) согласны с тем, что их отношения с непосредственным руководством являются удовлетворительными, поскольку это видно по хорошему обращению, которое большинство сотрудников аптеки встречает со стороны своего руководства. Это может указывать на то, что существует ряд ценностей, которых придерживаются заведующие аптек. Также у большей части респондентов (80,2%) прекрасные отношения с коллегами, что положительно отражается на их производительности труда.

Таблица 1

Распределение исследуемой выборки по исследуемым переменным, %

Утверждение	Полностью согласен	Согласен	Не знаю	Не согласен	Категорически не согласен
Руководитель вовлекает фармацевтических сотрудников аптеки в процесс принятия решений и составления планов	54,4	25,9	15,7	2,2	1,8
Насколько удовлетворяет рабочая среда в фармацевтической организации	18,8	52,7	4,2	19,2	5,1
Необходимо развивать технологии	31,6	42,3	8	10,6	7,5
Отношения сотрудников с руководством аптеки удовлетворительные	32,1	53,3	7,2	5,3	2,1
Отношение сотрудников аптеки друг к другу удовлетворительное	39,3	40,9	6,6	6,9	6,3
Сотрудники аптеки довольны окружающей средой	26,4	43,3	5,9	20,1	4,3
Развитие фармацевтической рабочей среды — мотив достижения удовлетворённости работой	46,4	37,6	2,3	9,6	3,5
Заработная плата соответствует выполняемой работе фармацевта	4,3	17,6	12,2	42,7	23,2
Поощрения мотивируют работу, которая должна быть выполнена	37,4	43,7	6,8	8,7	3,4
Увеличение стимулов приводит к более высокому уровню достижений	47,3	34,6	6,7	8	3,4
Довольны зарплатой и льготами	4,6	15,2	10,4	40,1	29,7
Высокий уровень подготовки позволяет оптимально выполнять фармацевтическую работу	55,5	28,3	6,1	7	3,1
Нагрузка соизмерима с выполнением фармацевтической работы	34,4	42,5	7,2	11	4,9
Повышение квалификации повышает удовлетворённость сотрудников аптеки	71,6	22,4	3,2	1,7	1,1
У сотрудников аптеки есть желание делать свою работу	50,4	20,2	12,1	8,2	9,1
Дисциплина приводит к удовлетворению на работе	68,3	22,9	5,1	1,4	2,3
Корпоративные правила работают в интересах общества	60,4	22,4	10,8	4,2	3,2
Сотрудники аптеки хотят продолжать свою фармацевтическую работу	52,6	31,7	8,2	5,1	4
Сотрудники аптеки не бросают работу, несмотря на их неудовлетворённость	44,9	33,1	16,2	4,9	1,9
Прислушиваться к мнению сотрудников аптеки — в интересах общества	52,4	36,3	8,3	2,2	0,8
Вовлечённость сотрудников аптеки повышает их удовлетворённость своей работой	55,2	26,6	10,7	4,8	2,7

Подавляющее большинство (84%) респондентов согласны с тем, что развитие фармацевтической рабочей среды мотивирует их на выполнение работы с большей отдачей.

Более половины респондентов (65,9%) не согласны с тем, что заработная плата, которую они получают, соответствует их работе. Респонденты (81,1%) согласны с тем, что стимулы и вознаграждения мотивируют их на выполнение работы. Мотивация побуждает их выполнять свою работу и способствует приверженности делу и дисциплине. Это то, что было доказано всеми исследованиями, связанными с этой темой [8—10].

Не удовлетворены заработной платой и льготами, которые они получают, 69,8% респондентов.

Респонденты согласны с тем, что высокий уровень их обучения мотивирует их работать оптимально. Мы также выявили, что 76,9% респондентов согласны с тем, что их обучение соответствует выполняемой ими работе. Результат указывает на то, что сотрудники аптеки приобрели опыт, благодаря которому они могут выполнять свои обязанности. Респонденты, имеющие желание заниматься своей работой, составили 96,9%.

Респонденты (91,2%) чувствуют удовлетворение от работы, когда их дисциплинируют. Кроме того, их увлечённость фармацевтической работой считается сильным мотивом для их дисциплины на работе; сотрудники аптеки не бросают работу, несмотря на их неудовлетворённость работой (78%), ввиду повышенной ответственности.

Далее нами проведена проверка гипотез исследования. Из табл. 2 видно, что все переменные имеют статистически значимую связь с зависимой переменной (удовлетворённость работой в фармацевтических организациях), а значимость теста χ^2 менее 0,05. Результаты анализа показали, что удовлетворённость работой является зависимой переменной, на которую влияют заработная плата, си-

Таблица 2

Взаимосвязь между удовлетворённостью работой и некоторыми переменными исследования

Изменчивый	Значение χ^2	Степень свободы	Ограничения
Фармацевтическая рабочая среда	49,691	8	0
Заработная плата и стимулы в фармацевтических организациях	26,765	11	0,039
Обучение и тренинги в фармацевтических организациях	76,984	11	0
Участие в принятии решений в фармацевтических организациях	24,395	8	0

стема премий и вознаграждений, структура полномочий и система принятия решений, что, в свою очередь, сказывается на качестве труда провизоров, фармацевтов и заведующих аптечными организациями.

Обсуждение

Рекомендации по повышению удовлетворённости работой сотрудников в фармацевтических организациях:

1. Работать над повышением заработной платы, чтобы соответствовать требованиям уровня жизни, а система вознаграждений и стимулов должна быть пересмотрена, чтобы мотивировать сотрудников фармацевтических организаций на оптимальное выполнение фармацевтической работы.

2. Необходимо создать в аптечных организациях подходящую рабочую среду, включая оборудование, качественные зоны отдыха, удобную, понятную и простую маршрутизацию рабочего процесса, которые будут мотивацией к лучшему выполнению своей работы.

3. Развивать вовлечённость в прохождение курсов повышения квалификации, чтобы сотрудники могли преодолевать трудности, с которыми они могут столкнуться при выполнении возложенных на них задач.

4. Важно уделять внимание тому, чтобы узнать мнение сотрудников фармацевтических организаций и привлечь их к принятию решений и определению планов на будущее, чтобы улучшить их производительность труда и повысить их удовлетворённость своей работой.

Заключение

Удовлетворённость работой в фармацевтических организациях — это одна из актуальных тем, которая должна изучаться, ежегодно пересматриваться и совершенствоваться управляющими фармацевтическими организациями для повышения мотивации и производительности труда сотрудников, что будет отражаться на качестве предоставляемой фармацевтической помощи и эффективности работы фармацевтической организации в целом.

Выводы

1. Существует прямая зависимость между средой, в которой работает работник фармацевтической организации, и его удовлетворённостью своей работой, т. е. чем лучше социально-психологическая обстановка в организации, тем выше уровень удовлетворённости работников своей работой, что положительно отражается на уровне его исполнения.

2. Существует прямая зависимость между тренингами и различного вида обучением, которые провизор получает в организации, и результативностью его работы. Чем выше у него показатели подготовки и квалификации, тем больше это приводит к улучшению его работы.

3. Существует прямая связь между заработной платой и стимулирующими платежами, полученными сотрудниками и менеджерами аптеки, и улучшением их работы.

4. Степень удовлетворённости работой сотрудников аптеки увеличивается всякий раз, когда руководство привлекает их к разработке политики организации, планов и принятию решений.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 18.01.2023; одобрена после рецензирования 29.03.2023; принята к публикации 05.07.2023. The article was submitted 18.01.2023; approved after reviewing 29.03.2023; accepted for publication 05.07.2023.

ЛИТЕРАТУРА

1. Филина И. А. Анализ удовлетворенности персонала аптечных организаций // Научные ведомости. Серия Медицина. Фармация. 2013. № 4. С. 250—256.
2. Vroom V. K. Work and motivation. Wiley; 1964. P. 23.
3. Kepler K. Achieving job satisfaction. Cairo; 2003. (In Arab.)
4. Witzel M., Warner M. Taylorism revisited: culture, management theory and paradigm shift // Journal of General Management. 2015. Vol. 40, N 3. P. 55—69.
5. Brayfield A., Crockett W. Employee attitudes and employee performance // Psychological Bulletin. 1955. No. 52. P. 396—424. DOI: 10.1037/h0045899
6. Al-Ghurairy Hadeel Hisham. Job satisfaction and performance measurement, Kuwait; 2016. (In Arab.)
7. Taro Y. Statistics: an introductory analysis. N.Y.; 1967. P. 579—583.
8. Nasreddin S. A. Job satisfaction of Saudi faculty members at Saudi universities: Master's thesis. Jeddah; 1992. (In Arab.)
9. Al-Daihani T. M. Job satisfaction of sales representatives in the Saudi private sector: a field study : a field study on private sector organizations in the eastern province // Arab Journal of Administrative Sciences. 2007. N 2. P. 237—264. (In Arab.)
10. Ibrahim A. O. Incentive systems and their impact on job satisfaction: a case study of the Faculty of Commerce at Al-Neelain University: Master Thesis. Sudan University of Science and Technology. Khartoum; 2003. (In Arab.)

REFERENCES

1. Filina I. A. Analysis of the satisfaction of personnel of pharmacy organizations. *Scientific sheets. Series Medicine. Pharmacy.* 2013;(4):250—256. (In Russ.)
2. Vroom V. K. Work and motivation. Wiley; 1964. P. 23.
3. Kepler K. Achieving job satisfaction. Cairo; 2003. (In Arab.)
4. Witzel M., Warner M. Taylorism revisited: culture, management theory and paradigm shift. *Journal of General Management.* 2015;40(3):55—69.
5. Brayfield A., Crockett W. Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin.* 1955;(52):396—424. DOI: 10.1037/h0045899
6. Al-Ghurairy Hadeel Hisham. Job satisfaction and performance measurement, Kuwait; 2016. (In Arab.)
7. Taro Y. Statistics: an introductory analysis. N.Y.; 1967:579—583.
8. Nasreddin S. A. Job satisfaction of Saudi faculty members at Saudi universities: Master's thesis. Jeddah; 1992. (In Arab.)
9. Al-Daihani T. M. Job satisfaction of sales representatives in the Saudi private sector: a field study : a field study on private sector organizations in the eastern province. *Arab Journal of Administrative Sciences.* 2007;(2):237—264. (In Arab.)
10. Ibrahim A. O. Incentive systems and their impact on job satisfaction: a case study of the Faculty of Commerce at Al-Neelain University: Master Thesis. Sudan University of Science and Technology. Khartoum; 2003. (In Arab.)