

УДК 615.12.15.007-05

«ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ» В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Сушкова М.С., Шарахова Е.Ф.

*Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования Алтайский государственный медицинский
университет Минздрава России, г. Барнаул, Российская Федерация
mriasushkova@gmail.com*

Резюме: В настоящем исследовании рассмотрена возможность применения теории поколений как подхода к управлению персоналом аптечной организации.

Ключевые слова: управление персоналом, теория поколений, аптечные организации, организационная приверженность.

Использование теории поколений в управлении персоналом становится все более популярным в России. Возрастет интерес к пути «от рекрутинга до мотивации» представителей разных поколений специалистов.

К поколению X традиционно относят людей, родившихся с 1963 по 1980 гг, и это серьезная экономическая сила. Для HR-сферы (управления человеческими ресурсами) важными являются такие характеристики «людей X», как:

- Недостаток доверия к руководству,
- Политическая индифферентность,
- Необходимость строить карьеру в ситуации повышенных требований к качествам специалистов.

Также представители поколения X больше других:

- Мотивированы возможностью быть включенными в команду;
- Испытывают потребность в помощи людям;
- Стремятся к руководству.

Поколение Y – это рожденные между 1980 и 2000 гг. И сейчас они выступают основной мишенью воздействия для HR-менеджеров. Считается, что с ними компаниям труднее всего найти общий язык, а для поиска верного подхода требуется наибольшее количество усилий.

В своей работе люди Y в большей степени:

- замотивированы интересом к процессу труда;
- желают иметь на рабочем месте возможность для общения;
- относительно безразличны к факту включенности в команду.

Всё это легко объяснимо, если вспомнить условия формирования поколения Y. Человек, выросший под прицелом многих терабайт информации, представленной в зрительной модальности, обязан справляться с её анализом и синтезом. И в большинстве случаев Y делает это успешно.

Об имидже Y-ов говорит, например, содержание статьи 2008 г. в The Wall Street Journal: «The Trophy Kids Grow Up: How the Millennial Generation Is Shaking Up the Workplace». «Встряска рабочих мест» осуществляется по многим направлениям: от стремления организовать себе гибкий график и больше работать дистанционно до быстрой смены мест работы и желания принимать участие в важных решениях внутри компании. Организация, в которую приходит работать Y, вынуждена убеждать его в своем превосходстве над другими потенциальными работодателями и имеет на это в среднем не более полугода.

Надеемся, что здесь обойдется без крайностей. Например, следующего характера: «Корейцы боятся X-фактора как огня. Постоянно внедряют роботов вместо людей X. А каждый спасенный от X-облучения идет в университет превращаться в Y. Им даже жить запрещают вместе с родителями, чтобы они не попали в ментальность 60-х». Российская действительность, к счастью, не привержена догматическому черно-белому мышлению. И наша культурная традиция дает возможность X, Y и Z жить в мире...

Для поколения Z, ведущего отсчет с 2000 года рождения, пока рано подводить даже промежуточные итоги в контексте трудовой деятельности, так как оно еще не вступило в неё более или менее явно. Прогнозы относительно людей Z строятся на основе их вовлеченности в мир информационных технологий – иного мира они не знают.

Также выделяют поколение суб-Y (люди, рожденные в промежутке между 1990 и 2000 гг), которое сочетает в себе классические черты поколений Y и Z.

Еще один игрок в битве поколений – это «беби-бумеры», родившиеся в промежуток между 1943 и 1963 гг., то есть люди от 49 до 69 лет, которым уделяют на удивление мало внимания в исследованиях и публикациях. Возможно, они слишком «предсказуемы», чтобы вызывать повышенный интерес HR-ов: оптимистичны, идеалистичны, ориентированы на команду и личностный рост [2].

В ходе исследования проведена объективная оценка различий между фармспециалистами — представителями поколений X, Y и суб-Y.

Оценивались такие показатели как:

- организационная приверженность;
- личностно-деловые качества.

Под организационной приверженностью понимается эмоционально положительное отношение работника к организации, предполагающее готовность разделять её цели и ценности, а также напряженно трудиться в её интересах. Степень организационной приверженности работника может варьировать от безусловной преданности, готовности к самоотверженной работе в интересах организации до полного отчуждения от организации, когда организация используется лишь в качестве средства для удовлетворения индивидуальных потребностей.

Изучение и оценку приверженности фармацевтических специалистов своей организации проводили с использованием социологических методов: интервью и заочного анонимного анкетирования по специально разработанным анкетам.

Различные поколения были представлены следующими группами специалистов:

1. Провизоры – интерны со стажем до 1 года (Поколение суб-У)
2. Провизоры и фармацевты со стажем от 1 до 5 лет (Поколение У)
3. Провизоры и фармацевты со стажем 5-10 лет и более (Поколение Х)

Всего опрошено 498 специалистов.

Уровень организационной приверженности определяли как процентное отношение числа специалистов, не испытывающих желание сменить место работы к общему числу респондентов.

Выявлено, что 59% опрошенных специалистов не имеют желания сменить место работы и готовы продолжать деятельность в своей аптеке (табл. 1).

Таблица 1

**Уровень организационной приверженности
фармспециалистов — представителей различных поколений**

Показатель	Возраст				Всего	
	до 25 лет (суб-У)	25-35 лет (У)	35-45 лет (Х)	более 45 лет (Х)	Абс.	%
Всего	158	166	105	69	498	100,0
Уровень оргприверженности, %	40,5	56,0	72,3	82,6	294	59,0

При анализе источников формирования приверженности специалистов своей организации можно условно выделить две группы: индивидуальные особенности специалистов и основные характеристики работы и рабочей среды.

Среди индивидуальных характеристик фармацевтических специалистов, оказывающих влияние на степень их приверженности своей аптечной организации, важнейшими являются возраст, стаж работы, пол, уровень образования и семейное положение.

Чем старше специалисты, тем в большей степени они склонны проявлять приверженность своей аптеки. Так, из числа опрошенных специалистов желающих сменить место работы 46% составляют специалисты до 25 лет – представители поколения суб-У; 34,3% - в возрасте 25-35 лет (поколение У);

13,7% - в возрасте от 35 до 45 лет и только 6% - в возрасте старше 45 лет (поколение X) (табл. 1). Методом ранговой корреляции установлена тесная связь возраста специалистов и уровня приверженности ($\rho = 0,8$; $P = 0,05$).

Относительно низкий уровень оргприверженности поколения Y отчасти объясним их постоянным стремлением к получению новой информации, нового опыта применения своих знаний. Нередко среди Y можно встретить специалистов с двумя, а то и тремя, параллельно полученными высшими образованиями по различным специальностям [6].

Также проведена диагностика личностно-деловых качеств 90 фармацевтических специалистов аптек различной организационно-правовой формы и формы собственности Алтайского и Красноярского края, Новосибирской области.

При исследовании личностно-деловых качеств применялась оригинальная методика [3.4], изучаемые поколения также были представлены тремя группами респондентов.

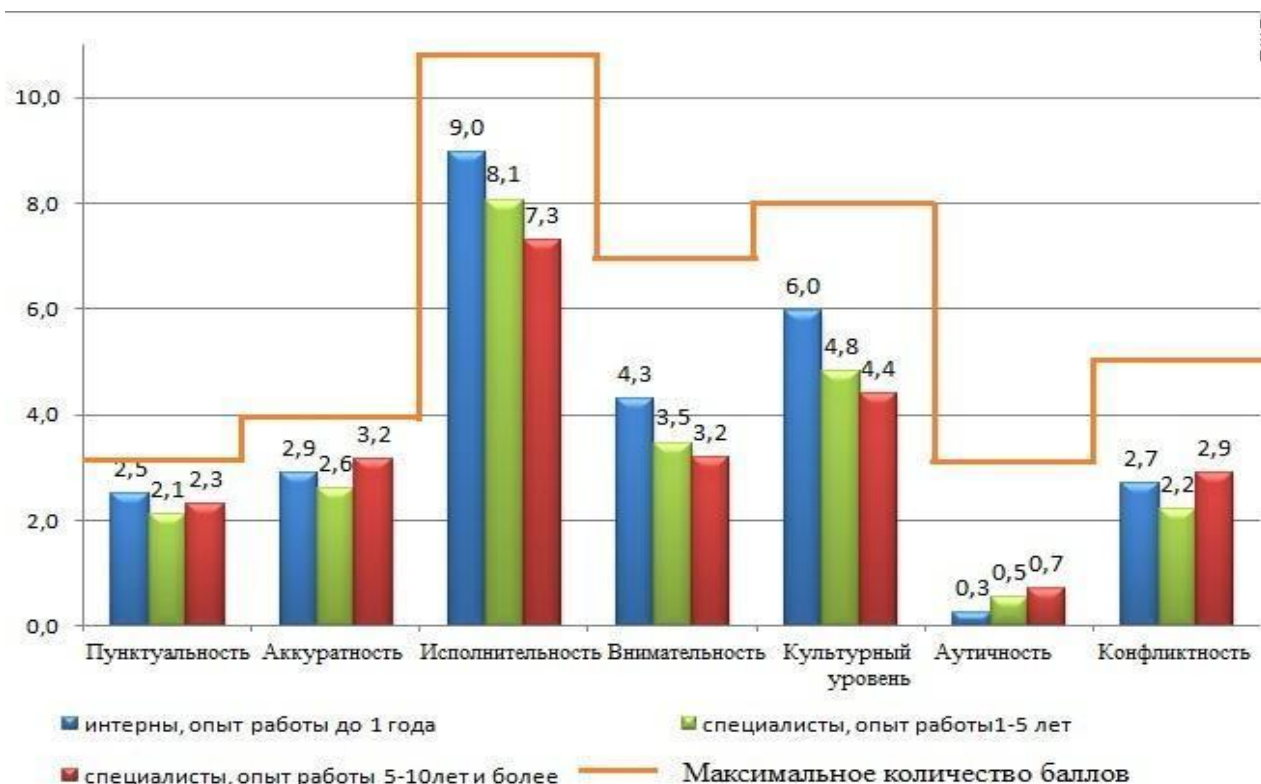


Рис. 1 Средние баллы оценки личностно-деловых качеств по каждой группе специалистов.

Достоверность различий полученных значений в трех группах специалистов, принимавших участие в исследовании, оценивалась с помощью U – критерия Манна-Уитни (Расчетные значения коэффициента изменяются в пределах от 207 до 412,5). Критические значения ($U_{кр}$): $p=0,01$ $U_{кр}=292$; $p=0,05$ $U_{кр}=338$.

	суб-У	У	Х	Пунктуальность		суб-У	У	Х	Культурный уровень	
суб-У		Желтый	Розовый			суб-У		Зеленый		Зеленый
У	Розовый		Розовый			У	Розовый			Розовый
Х	Розовый	Желтый				Х	Желтый	Розовый		
Аккуратность					Аутичность					
	суб-У	У	Х	Исполнительность		суб-У	У	Х	Конфликтность	
суб-У		Зеленый	Зеленый			суб-У				
У	Зеленый		Розовый			У	Желтый			
Х	Зеленый	Розовый				Х	Розовый	Желтый		
Внимательность					Конфликтность					

Примечание: цветом обозначена достоверность различий значений по группам. Зеленый различия значимы, розовый различия не значимы, желтый различия в зоне неопределенности.

Рис. 2 Матрица значимости различий личностно-деловых качеств представителей поколений X, У, суб-У.

Как видно из рис.2, по личностным качествам, таким как пунктуальность, аккуратность, аутичность и конфликтность, различие показателей не значимо ($p>0,05$; $U_{эмп}>338$), либо находится в зоне неопределенности ($0,01<p<0,05$; $292<U_{эмп}<338$), т.е. данные личностные качества не зависят от опыта работы специалиста.

По деловым качествам, таким как исполнительность, внимательность, культурный уровень и языковая компетентность, различия значимы ($p<0,01$; $U_{эмп}<292$).

Также в ходе исследования изучена связь возраста и степени выраженности определенного личностно-делового качества (оценка с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмэна). Критическое значение коэффициента (для $p=0,05$, при $N=90$) $r_{s,крит}=0,21$. Параллельно изучена связь уровня образования специалиста и его личностно-деловых качеств (табл.2).

Таблица 2

Коэффициенты ранговой корреляции Спирмэна

Оцениваемый критерий	r_s		Критическое значение ($p=0,05$), $r_{s,крит}$
	Возраст	Уровень образования	
Пунктуальность	0,012	0,254	0,21
Аккуратность	0,133	0,282	
Исполнительность	-0,383	-0,042	
Внимательность	-0,179	0,041	
Культурный уровень	-0,25	0,022	
Аутичность	0,335	0,194	
Конфликтность	0,087	0,305	

Установлено наличие слабой обратной связи между возрастом специалиста и следующими личностно-деловыми качествами: исполнительность, культурный уровень и языковая компетентность; и слабой прямой связи по параметру «возраст-аутичность». Также выявлена слабая положительная связь между уровнем образования и пунктуальностью, аккуратностью и конфликтностью [5].

Наличие обратной взаимосвязи с исполнительностью, культурным уровнем и языковой компетентностью, а также прямой связи с уровнем аутичности, может свидетельствовать о редуцировании этих качеств с повышением возраста специалиста. Это явление может быть объяснено

возрастной и профессиональной дезадаптацией и деперсонализацией (синдром «профессионального выгорания») специалистов [1].

В результате исследования получены основные характеристики различных групп фармспециалистов, которые соответствуют основным положениям теории поколений.

Представители поколения X имеют высокий уровень организационной приверженности, более аккуратны, менее исполнительны, более аутичны и конфликтны.

Поколение Y: более исполнительны, менее пунктуальны и наименее конфликтны.

Поколение суб-Y: наименее аутичны, имеют высокий культурный уровень и минимальную организационную приверженность.

Выявленные отличия существенны, и затрагивают все сферы управления персоналом АО: отношение к профессиональной деятельности, мотивационный аспект и профессиональное развитие и карьерный рост; что, в свою очередь, ограничивает возможность применение стандартных методик управления персоналом, делая их неэффективными.

Литература:

1. Кушникова Н.С. Научное обоснование методических подходов к рациональному использованию кадровых ресурсов аптечных организаций в условиях конкурентной среды [Автореферат] // Автореферат дисс. кандидата фарм.наук. – Тюмень, 2005. - 22с.

2. Портнова Д. Поколения X+Y+Z+...+n: кадровые решения для уравнения с многими неизвестными (преамбула) // Официальный сайт лаборатории “Гуманитарные технологии” [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ht.ru/cms/component/content/article/1-articles/101866-18112012?directory=36> (дата обращения 17.05.2014)

3. Сушкова М.С., Шарахова Е.Ф. Оценка специалистов при отборе персонала в аптечных организациях // Новая аптека: Эффективное управление, 2014. — N 4. — С.56-64.

4. Сушкова М.С., Шарахова Е.Ф. Оценка специалистов при отборе персонала в аптечных организациях // Новая аптека: Эффективное управление, 2014. — N 3. — С.56-62.

5. Сушкова М.С., Шарахова Е.Ф. Факторный анализ формирования личностно-деловых качеств фармацевтических специалистов // Уральский медицинский журнал, 2013. №3. – С.149-152.

6. Шарахова Е.Ф. Организационная приверженность: зачем нужна ее оценка // Российские аптеки, 2005. № 12. С.24-26.

Summary: This paper illustrates applicability of theory of generations in human resource management in pharmaceutical organizations.

Keywords: human resource management, theory of generations, pharmaceutical organizations, organizational commitment.