

УДК 614.2

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА НАУЧНО-МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С РУКОВОДИТЕЛЕМ

Г.В. Артамонова, Д.В. Крючков, Я.В. Данильченко, Д.В. Карась
*Федеральное государственное бюджетное научное учреждение
«Научно-исследовательский институт комплексных проблем
сердечно-сосудистых заболеваний», г. Кемерово, Россия*

ASSESSMENT OF THE SATISFACTION OF THE PERSONNEL OF SCIENTIFIC HEALTHCARE ORGANIZATION WITH THE RELATIONSHIPS WITH THE MANAGER

G.V. Artamonova, D.V. Kruchkov, Y.V. Danilchenko, D.V. Karas
*Federal State Budgetary Institution Research Institute for Complex Issues of Cardiovascular Diseases,
Kemerovo, Russia*

Введение. Эффективное функционирование системы менеджмента качества во многом определяется взаимоотношениями персонала и руководства организации. Среди основных принципов менеджмента качества можно выделить три, характеризующих взаимоотношения персонала и руководителей: лидерство руководителя, ориентация на потребителя и вовлечение работников.

Цель исследования: изучить и оценить мнение персонала научно-медицинской организации о характере взаимоотношений с руководителем.

Материал и методы. Социологическое исследование проведено в 2014 году методом сплошного анкетирования персонала ФГБНУ «НИИ комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний».

Результаты. Большинство (87,8%) респондентов ответили, что у них в целом хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем и только 2,6% – плохие. Стиль руководства непосредственного начальника устраивал 81%, не устраивал 10,6% респондентов.

18,7% респондентов охарактеризовали сложившиеся взаимоотношения между руководством организации и его работниками как «партнерские», 28,9% – «деловые», 2,2% – «конфликтные», 22,2% – «эксплуататорские», 0,3% опрошенных выбрали вариант ответа «другие» и 27,7% не смогли ответить на данный вопрос. При этом в целом удовлетворены отношением со стороны руководства 85,6% работников, не удовлетворены – 14,4%.

Корреляционным анализом установлено, что хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем связаны с одобрением стиля его руководства ($r=0,69$, $p<0,05$) и позитивными (деловыми и партнерскими) отношениями между руководством организации и его работниками ($r=0,32$, $p<0,05$).

Заключение. В научно-медицинской организации проведена оценка удовлетворенности внутреннего потребителя на основе изучения мнения персонала, которая показала, что более 80% сотрудников удовлетворены отношением со стороны руководства, имеют хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем и их устраивает стиль руководства. Выявлены различия в удовлетворенности персонала научно-медицинской организации взаимоотношениями с руководством.

Ключевые слова: удовлетворенность персонала; научно-медицинская организация; система менеджмента качества; лидерство.

Introduction. The effective functioning of the quality management system is largely determined by the relationships of the personnel and the management of the organization. Among the basic principles of the quality management we can point out three of them, which characterize the relationships of the personnel and the managers: leadership of the manager, consumer orientation and employees' involvement.

The purpose. To study and to evaluate the opinion of the personnel of the scientific healthcare organization about the character of relationships with the manager.

Materials and methods. A sociological research was conducted in 2014 by a continuous survey of the personnel of the Federal State Budgetary Scientific Institution Research Institute of Complex Issues of Cardiovascular Diseases.

Results. The majority of the respondents said that generally, they had good relationships with the direct manager, and only 2.6% had bad relationships. 81.0% of the employees were satisfied with the management style of the direct manager and 10.6% were not satisfied.

18.7% of the respondents described the established relationship between the management of the organization and its employees as "partnership", 28.9% - "business", 2.2% - "conflict", 22.2% - "exploitative", 0.3% of the respondents chose the answer "other", and 27.7% could not answer this question. At the same time, 85.6% of the employees were generally satisfied attitude from the management and 14.4 were not satisfied.

Correlation analysis showed that a good relationships with the direct manager were connected with the approval of her or her management style ($r=0.69$, $p<0.05$) and the positive (business and partnership) relations between the management of the organization and its employees ($r=0.32$, $p<0.05$).

Conclusion. In the scientific healthcare organization, we evaluated the satisfaction of the internal consumer on the basis of the personnel's opinion study, which showed that more than 80% of the employees were satisfied with the attitude from the management, had good business relationships with the direct manager and they were satisfied with the management style. The differences in the satisfaction of the personnel of the scientific healthcare organization with the relationships with the management were detected.

Key words: satisfaction of personnel; scientific healthcare organization; quality management system; leadership.

Актуальность

В последнее время много внимания уделяется вопросам менеджмента качества научно-исследовательской и медицинской деятельности.

Среди принципов системы менеджмента качества (СМК) можно выделить три, характеризующих взаимоотношения персонала и руководителей организации: лидерство руководителя, ориентация на потребителя и вовлечение работников. В основе эффективного управления персоналом лежит оценка и определение его потребностей и ожиданий, удовлетворенности работой, стремления к профессиональному росту, а также обеспечение наиболее полного вовлечения работника в управленческий процесс и усиление трудовой мотивации [1].

Первичными факторами, влияющими на удовлетворенность персонала, являются: справедливое отношение, подразумевающее безопасность, уважение и доверие к руководству; достижение – получение заслуженного признания и ощущение значимости для коллектива и руководства учреждения при выполнении важной работы, а также сотрудничество внутри коллектива и взаимодействие с коллегами.

Если все эти потребности удовлетворены, то сотрудники довольны и лояльны к организации [2].

Необходимо отметить, что мнение руководителей и рядовых работников может дать общее представление о деятельности организации и уровне развития СМК, помочь определить обла-

сти, нуждающиеся в улучшении, потенциальные возможности и приоритеты развития системы качества [3, 4]. Изучение мнения персонала о характере взаимоотношений с руководителями – это реальная возможность оценить, как в организации выполняются вышеуказанные принципы менеджмента качества.

Цель исследования

Изучить и оценить мнение персонала научно-медицинской организации о характере взаимоотношений с руководителем.

Материал и методы

Социологическое исследование проводилось одномоментно по оригинально разработанной анкете 2014 г. (312 человек) методом сплошного анкетирования персонала ФГБНУ «НИИ комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний» (Институт) [5]. Результаты 2014 г. сравнивались с аналогичными показателями 2012 г. (311 человек). Объект исследования – все профессиональные группы работников института. Единицы наблюдения – научный сотрудник (НС), врач, средний медицинский персонал (СМП), младший медицинский персонал (ММП), инженерно-технический персонал (ИТП), административно-управленческий персонал (АУП), среди которого руководители подразделений и служб.

С целью изучения влияния возраста на оценки все респонденты разделены на три возрастные

группы: I – до 39 лет, II – 40-54 лет, III – 55 лет и старше. Средний возраст составил $39,0 \pm 10,4$ лет.

Статистическая обработка данных осуществлялась стандартным лицензионным пакетом программы «Statistica 10.0». При анализе количественных показателей рассчитывались среднее значение и стандартное отклонение ($M \pm SD$), применялся критерий Манна-Уитни, Краскела-Уоллиса. Для сравнения качественных результатов рассчитывалась частота (р), использовался критерий χ -квадрат Пирсона. Корреляционный анализ выполнен методом гамма-корреляции. Критическим уровнем статистической значимости принимался $p < 0,05$.

Результаты

Оценка удовлетворенности персонала взаимоотношениями с руководством оценивалась по следующим вопросам: 1). Какие сложились взаимоотношения с непосредственным руководителем? 2). Устраивает ли стиль руководства непосредственного начальника? 3). Оцените удовлетворенность отношением руководства к работнику. 4). Как бы Вы охарактеризовали в целом сложившиеся отношения между руководством организации и его работниками?

Ответы респондентов на вопрос: «Какие у Вас сложились взаимоотношения с Вашим непосредственным руководителем?» распределились следующим образом: «очень хорошие» – 35,4%, «скорее хорошие» – 52,4%, «скорее плохие» – 2,6%, «очень плохие» – 0%, «нет ответа» – 9,6%. Следовательно, 87,8% респондентов ответили, что у них в целом хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем, и только 2,6% – плохие.

При рассмотрении ответов в разных профессиональных группах (таблица 1) установлены статистически значимые различия ($p=0,033$): наибольшая доля «очень хороших» взаимоотношений с непосредственным руководителем отмечена у ММП (48,5%), «скорее хороших» взаимоотношениях с ним – у ИТП (58,8%) и АУП (57,1%).

Обращает на себя внимание тот факт, что среди ММП и ИТП нет ответов о плохих взаимоотношениях с непосредственным руководителем, и более 90% из них указали, что у них в целом хорошие взаимоотношения. Последнее характерно и для научных сотрудников. У АУП среди всех профгрупп выявлен наибольший удельный вес

(14,3%) ответов о «скорее плохих» взаимоотношениях с непосредственным руководителем.

В ответах респондентов по данному вопросу среди мужчин и женщин ($p=0,32$), а также в различных возрастных группах ($p=0,33$) не выявлены статистические различия.

Различия в ответах респондентов о сложившихся взаимоотношениях с непосредственным руководителем в сравнении с 2012 г. не имели статистической значимости.

На вопрос: «Устраивает ли Вас стиль руководства Вашего непосредственного начальника?» 50,1% респондентов ответили «да», 30,9% – «скорее да», 7,7% – «скорее нет», 2,9% – «нет», 8,4% не дали ответа. Следовательно, стиль руководства непосредственного начальника устраивал 81%, не устраивал – 10,6% респондентов.

Следует отметить, что доля позитивных ответов при опросе в 2014 году выросла по сравнению с 2012 годом с 75,0 % до 81,0%.

При изучении ответов на этот вопрос не выявлено достоверных различий в зависимости от профессиональной группы (таблица 2, $p=0,17$), пола ($p=0,18$) и возраста ($p=0,32$).

Различия в ответах респондентов о стиле руководства непосредственного начальника в сравнении с 2012 г. не имели статистической значимости.

При анализе ответов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности отношением к Вам со стороны руководства» (от 1 балла – «крайне неудовлетворён» до 4 – «полностью удовлетворен») степень удовлетворенности в среднем составила $3,13 \pm 0,73$ баллов. Так, «полностью удовлетворены» отношением со стороны руководства 31,1% респондентов, «скорее удовлетворены» – 54,5%, «скорее неудовлетворены» – 10,9%, «крайне неудовлетворены» – 3,5%.

Выявлены различия в оценках ($p=0,0045$) между профессиональными группами. Так, у СМП выявлены минимальные оценки ($2,94 \pm 0,79$) удовлетворенности отношением к себе со стороны руководства, а у ИТП и АУП – максимальные ($3,34 \pm 0,79$ и $3,35 \pm 0,49$ соответственно) (рисунок 1). При анализе ответов на данный вопрос не выявлено достоверных различий в зависимости от пола ($p=0,31$) и возраста ($p=0,56$) респондентов.

Различия в оценке степени удовлетворенности отношением со стороны руководства респондентов в сравнении с 2012 г. не имели статистической значимости.

Таблица 1

Структура ответов на вопрос 2014 г.:
«Какие у Вас сложились взаимоотношения с Вашим непосредственным руководителем», в %

Ответ	Всего	Профессиональные группы					
		НС	Врачи	СМП	ММП	ИТП	АУП
Очень хорошие	35,4	43,6	45,5	24,1	48,5	31,4	28,6
Скорее хорошие	52,4	48,4	42,4	56,9	48,5	58,8	57,1
Скорее плохие	2,6	1,6	6,05	2,5	0	0	14,3
Очень плохие	0	0	0	0	0	0	0
Нет ответа	9,6	6,4	6,05	16,5	3,0	9,8	0

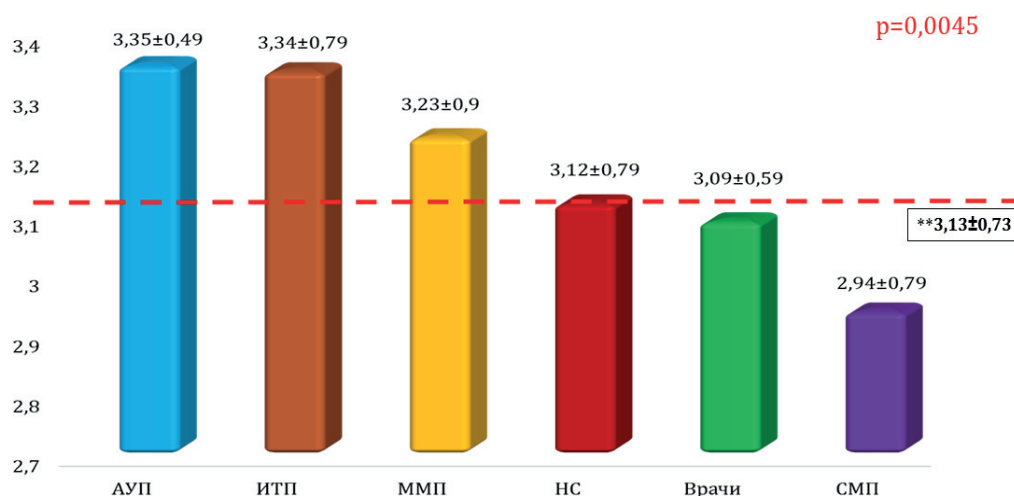
Таблица 2

Структура ответов на вопрос 2014 г.:
«Устраивает ли Вас стиль руководства Вашего непосредственного начальника», в %

Ответ	Всего	Профессиональные группы					
		НС	Врачи	СМП	ММП	ИТП	АУП
Да	50,1	51,6	48,5	41,8	57,6	56,9	50,0
Скорее да	30,9	29,0	36,4	32,9	30,3	21,6	42,9
Скорее нет	7,7	4,85	3,0	12,7	6,05	9,8	7,1
Нет	2,9	9,7	3,0	2,5	0	0	0
Нет ответа	8,4	4,85	9,1	10,1	6,05	11,7	0

Рисунок 1

Средний балл удовлетворенности отношением со стороны руководства (профессиональные группы), 2014 г.



*1-2 балла - не удовлетворен, 3-4 балла - удовлетворен, 0 баллов - затруднились с ответом

** Средний балл по всей группе

Следует отметить, что степень удовлетворенности отношением со стороны руководства различна в зависимости от типа взаимоотношений с руководством организации ($p=0,0001$). Так, сотрудники, которые выбрали «партнерский» тип взаимоотношений, оценили степень удовлетворенности более высоко ($3,52\pm 0,60$ балла), чем при «деловом» ($3,34\pm 0,59$ балла), «эксплуататорском» ($2,59\pm 0,81$ балла), «конфликтном» ($2,50\pm 0,83$ балла). Работники, которые не смогли охарактеризовать тип взаимоотношений, удовлетворены на $3,04\pm 0,61$ балла.

В ответах на вопрос: «Как бы Вы охарактеризовали в целом сложившиеся отношения между руководством организации и его работниками?» 18,7% респондентов выбрали «партнерские» отношения с руководством, 28,9% – «деловые», 2,2% – «конфликтные», 22,2% – «эксплуататорские», 0,3% опрошенных выбрали вариант ответа «другие» и 27,7% не смогли ответить на данный вопрос. Около половины представителей младшего медперсонала (48,5%) не смогли охарактеризовать отношения с руководством.

Среди ответов врачей и медицинских сестер на первом месте – «эксплуататорские» отношения с руководством института (39,4% и 39,2% соответственно), у ИТП, НС и АУП преобладали «деловые» взаимоотношения (35,3%, 45,2% и 71,4% соответственно; таблица 3, $p=0,0004$).

Выявлены значимые различия в ответах респондентов по половому признаку (таблица 4, $p=0,04$): среди женщин в два раза больше тех, кто не смог охарактеризовать отношения с руководством, среди мужчин в полтора раза чаще встречается ответ об эксплуататорских отношениях и в 1,4 раза – о деловых взаимоотношениях.

По возрастному признаку достоверных различий не выявлено (таблица 4, $p=0,39$). Однако прослеживается линейная связь возраста и выбора ответа «эксплуататорские»: в самой молодой возрастной группе (до 40 лет) доля подобных ответов составила 24,3%, в средней возрастной группе (40-54 лет) – 18,4%, в старшей возрастной группе (55 лет и старше) – 9,1%.

Различия в ответах респондентов о сложившихся отношениях между руководством организации и его работниками в сравнении с 2012 г. не имели статистической значимости.

Корреляционным анализом установлено, что хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем связаны с одобрением стиля его

руководства ($r=0,69$, $p<0,05$) и позитивными (деловыми и партнерскими) отношениями между руководством организации и его работниками ($r=0,32$, $p<0,05$).

Позитивные типы отношений между руководством организации и его работниками коррелируют с одобрением стиля руководства непосредственного начальника и наоборот ($r=0,36$, $p<0,05$).

Высокая удовлетворенность отношением со стороны руководства коррелирует с одобрением стиля руководства непосредственного начальника ($r=0,59$, $p<0,05$), с позитивными (деловыми и партнерскими) отношениями между руководством организации и его работниками ($r=0,46$, $p<0,05$), с хорошими взаимоотношениями с непосредственным руководителем ($r=0,36$, $p<0,05$).

Таким образом, при изучении мнения работников института можно выделить следующие особенности. У научных сотрудников сложились хорошие отношения с непосредственным руководителем, деловые и партнерские взаимоотношения с руководством организации, степень их удовлетворенности отношением со стороны руководства не отличается от средних значений по организации.

У врачей в 2,3 раза выше среднего значения по институту доля тех, кто считал плохими взаимоотношения с непосредственным руководителем, но среди них 50,0% врачей устраивал стиль его руководства. Среди врачей наибольшая доля тех, кто считает, что с руководством института сложились эксплуататорские взаимоотношения. В результате степень удовлетворенности врачей отношением со стороны руководства ниже, чем в целом по организации.

Средний медицинский персонал чаще, чем другие, затруднялся оценить взаимоотношения с непосредственным руководителем. «Эксплуататорские» взаимоотношения они отмечают так же часто, как и врачи, что повлияло на низкую их удовлетворенность отношением со стороны руководства.

Младший медицинский персонал характеризуется максимальным уровнем ответов о хороших взаимоотношениях с непосредственным руководителем. При этом среди них нет тех, кто бы считал плохими такие взаимоотношения. Следует отметить, что только каждый второй работник смог охарактеризовать отношения, сложившиеся с руководством института. Доля позитивных отношений (партнерских и деловых) преобладает

Таблица 3

**Структура ответов на вопрос в 2014 г.:
«Как бы Вы охарактеризовали в целом сложившиеся отношения
между руководством организации и его работниками?», в %**

Ответ	Всего	Профессиональные группы					
		НС	Врач	СМП	ММП	ИТП	АУП
Партнерские	18,7	17,8	12,1	19,0	24,2	23,5	21,4
Деловые	28,9	45,2	24,3	11,4	15,2	35,3	71,4
Конфликтные	2,2	4,8	3,0	2,5	3,0	0	0
Эксплуаторские	22,2	16,1	39,4	39,2	9,1	9,8	0
Другие	0,3	0	0	1,3	0	0	0
Нет ответа	27,7	16,1	21,2	26,6	48,5	31,4	7,2

Таблица 4

**Структура ответов на вопрос в 2014 г.: «Как бы Вы охарактеризовали в целом сложившиеся
отношения между руководством организации и его работниками?»
(мужчины/женщины, возрастные группы), в %**

Ответ	Половые группы		Возрастные группы		
	Мужчины	Женщины	До 40 лет	40-54 лет	55 лет и старше
Партнерские	15,9	22,0	23,5	18,4	18,2
Деловые	37,7	25,7	31,6	27,6	40,9
Конфликтные	2,9	2,3	2,2	3,4	4,5
Эксплуаторские	29,0	19,1	24,3	18,4	9,1
Другие	0	0,5	0,7	0	0
Нет ответа	14,5	30,4	17,7	32,2	27,3

над долей негативных (конфликтных и эксплуататорских) более чем в три раза. Средний балл удовлетворенности отношением со стороны руководства выше среднего значения по институту.

У инженерно-технического персонала высокие оценки степени удовлетворенности отношением со стороны руководства, доля позитивных ответов о сложившихся отношениях в 6 раз больше негативных.

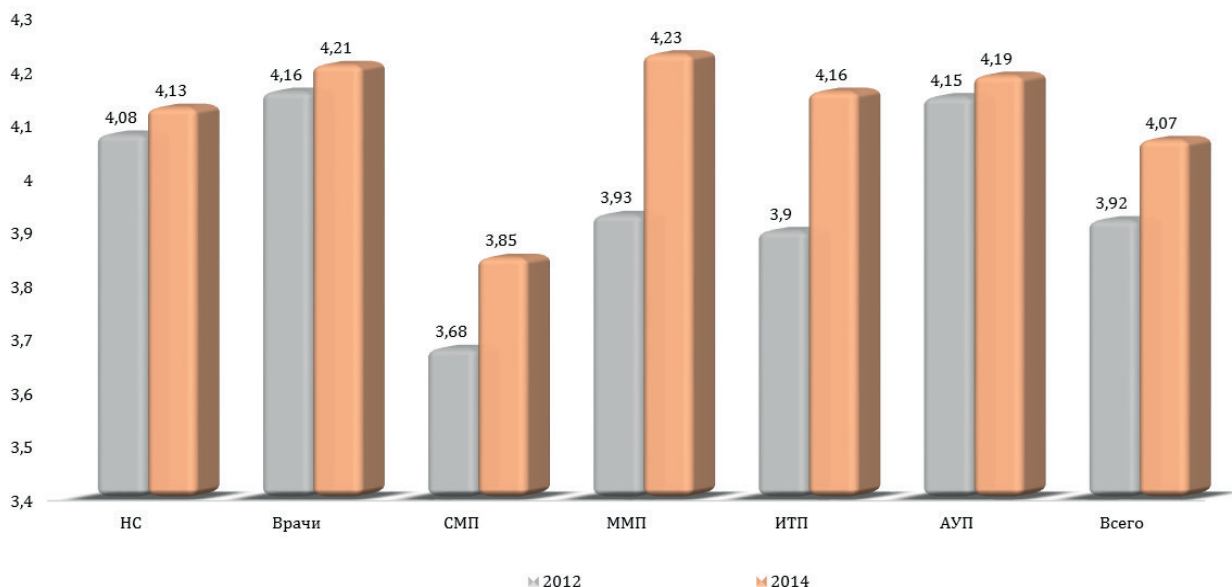
У административно-управленческого персонала отмечается более высокая, чем в других группах, доля ответов о плохом взаимоотношении с непосредственным руководителем. При плохих взаимоотношениях 50,0% работников устраивал стиль их непосредственного руководителя. В целом в группе АУП сложился позитивный тип взаимоотношений с руководством.

Закономерно, что средний балл степени удовлетворенности отношением со стороны руководства в данной профгруппе наивысший.

Интегральная оценка всех вопросов блока «Оценка удовлетворенности персонала взаимоотношениями с руководством» показала, что с 2012 по 2014 г. произошло повышение уровня удовлетворенности персонала взаимоотношениями с руководством во всех исследуемых группах. Наибольший прирост интегральных оценок произошел в трех профессиональных группах: средний и младший медицинский персонала, а также ИТП, особенно в двух последних (рис. 2). В 2014 году все оценки больше 4 баллов при максимальном значении 5 баллов.

Рисунок 2

Интегральная оценка удовлетворенности персонала взаимоотношениями с руководством в ответах 2012 и 2014 гг. (средний балл)



Обсуждение

В ходе проведенного исследования установлено, что в институте почти 88% сотрудников имеют хорошие взаимоотношения с непосредственным руководителем и 81% работников устраивает его стиль руководства. В целом 85,6% работников удовлетворены отношением к ним со стороны руководства. На позитивные (партнерские и деловые) взаимоотношения с руководством указал практически каждый второй респондент (47,6%).

Выявлена закономерная связь типа взаимоотношений с руководством и степенью удовлетворенности отношением со стороны руководства: более высокая удовлетворенность ассоциирована с «партнерским» и «деловым» типом взаимоотношений.

Следует отметить значимую роль непосредственного руководителя; так, со стороны персонала дана высокая оценка удовлетворенности, которая одобряет стиль руководства, имеет хорошие взаимоотношения с непосредственным начальником.

В ранее выполненных авторами исследования работах показано, что 79,7% персонала института удовлетворены отношениями в коллективе, 82,0% – выполняемыми обязанностями, 87,0% – работой в целом [5], 84,4% – результатами своего труда, 47,4% работников указывают на хорошие

перспективы своего профессионального роста в организации [6]. В целом результаты исследований свидетельствуют об удовлетворительном социально-психологическом климате в коллективе, что способствует повышению производительности труда, качеству оказания медицинской помощи и научной продуктивности. Это оказывает позитивное воздействие на лояльность работников к организации [7]. В свою очередь, стиль руководства влияет на мотивацию, удовлетворенность работой, моральный дух и удержание сотрудников на рабочем месте [8, 9].

Изучение мнения персонала научно-медицинского учреждения выявило различия в профессиональных группах. Не выявлены различия в ответах у сотрудников разного возраста и пола.

Известно, что отношение работников к работодателю в целом по организации не является одинаковым, а формируется с учетом восприятия стиля руководства начальников высшего и среднего звена, субъективизма личностных оценок [10]. Поэтому в настоящем исследовании закономерны выявленные различия в оценках профессиональных групп.

Самые высокие и положительные ответы о характере взаимоотношений с непосредственным руководителем дали представители АУП и НС, самые низкие и негативные оценки – медицинские работники. Большинство медицинского персонала высказало мнение о том, что между

ним и руководством института сложились преимущественно эксплуататорские взаимоотношения.

Следует отметить, что труд медицинских работников характеризуется высокой ответственностью, большой ценой ошибки и психоэмоциональной напряженностью, что следует рассматривать как факторы развития неблагоприятных функциональных состояний (феномен «эмоционального выгорания»), профессиональной деформации, различных психо-соматических расстройств [11, 12, 13].

Результаты проведенного исследования стали основой для усиления внимания к повышению удовлетворенности персонала как внутреннего потребителя в системе менеджмента качества. В институте приняты Коллективный договор, Порядок выплат стимулирующего характера, Правила внутреннего трудового распорядка и Этический кодекс, формируются корпоративные традиции, а также применяются меры нематериальной мотивации персонала с учетом профессиональных особенностей. Проводится повышение квалификации, приветствуется участие медицинского персонала в научно-исследовательской работе, создаются условия для участия персонала в управлении организацией.

Заключение

Изучение мнения персонала показало, что более 80% сотрудников удовлетворены отношением со стороны руководства, имеют хорошие деловые взаимоотношения с непосредственным руководителем и их устраивает стиль руководства. Выявлены различия в удовлетворенности персонала различных профессиональных групп взаимоотношениями с руководством, что следует учитывать при формировании мероприятий по улучшению морально-психологического климата в учреждении.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ/ REFERENCES

1. Артамонова Г.В., Баженова Т.С., Карась Д.В., Барбараш Л.С. Современные принципы управления в научно-исследовательской медицинской организации. Менеджер здравоохранения. 2012; 7: 41-47.

Artamonova G.V., Bazhenova T.S., Karas' D.V., Barbarash L.S. Modern principles of management

in medical research organization. Menedzher zdavookhraneniya. 2012; 1: 41-47. [In Russ]

2. Ветлужских Е. Мотивация и оплата труда: Инструменты. Методики. Практика. – М.; 2013.

Vetluzhskikh E. Motivatsiya i oplata truda: Instrumenty. Metodiki. Praktika. Moscow; 2013. [In Russ]

3. Карпова О.В., Татарников М.А., Марочкина Е.Б. Социологические исследования в системе управления качеством медицинской помощи. Социология медицины. 2013; 1(22): 11-15.

Karpova O.V., Tatarnikov M.A., Marochkina E.B. Sociological research into the quality management system of medical care. Sotsiologiya meditsiny. 2013; 1(22): 11-15. [In Russ]

4. Князюк Н.Ф. Организационная диагностика: особенности применения в здравоохранении. Здравоохранение. 2015; 7: 52-59.

Knyazyuk N.F. Organizational Diagnosis: particular use in health care. Zdravookhranenie. 2015; 7: 52-59. [In Russ]

5. Артамонова Г.В., Крючков Д.В., Данильченко Я.В., Костомарова Т.С., Шаповалов Д.Г. Мнение персонала научно-исследовательского медицинского учреждения о системе менеджмента качества. Социология медицины. 2015; 14(2): 25-29.

Artamonova G.V., Kryuchkov D.V., Danil'chenko Ya.V., Kostomarova T.S., Shapovalov D.G. Personnel's opinion research medical institution quality management system. Sotsiologiya meditsiny. 2015; 14(2): 25-29. [In Russ]

6. Данильченко Я.В., Крючков Д.В., Карась Д.В., Костомарова Т.С., Макаров С.А., Артамонова Г.В. Результативность труда в оценках персонала научно-медицинской организации кардиологического профиля. Комплексные проблемы сердечно-сосудистых заболеваний. 2016; 1: 31-36.

Danil'chenko Ya.V., Kryuchkov D.V., Karas' D.V., Kostomarova T.S., Makarov S.A., Artamonova G.V. Labour Productivity in the assessments of scientific and medical organization cardiologist staff. Kompleksnye problemy serdechno-sosudistykh zabolevaniy. 2016; 1: 31-36. [In Russ] DOI: <http://dx.doi.org/10.17802/2306-1278-2016-1-31-36>

7. Перфильева М. Б. Социологическое обоснование экономической эффективности регулирования социальных факторов организации. Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2011; 140: 153-162.

Perfil'eva M. B. A sociological study of economic efficiency of control organization of social factors. *Izvestiya Rossiyskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Gertsena*. 2011; 140: 153-162. [In Russ]

8. Shearer D.A. Management styles and motivation. *Radiol Manage*. 2012 Sep-Oct; 34(5): 47-52.

9. Hogan T.D. The impact of staff case manager-case management supervisor relationship on job satisfaction and retention of RN case managers. *Lippincotts Case Manag*. 2005 Sep-Oct; 10(5): 246-53.

10. Скрипко Л.Е. Роль личности руководителя в формировании отношений в коллективе. *Методы менеджмента качества*. 2012; 5: 36-42.

Skripko L.E. The role of the individual leader in the formation of relationships in the team. *Metody menedzhmenta kachestva*. 2012; 5: 36-42. [In Russ]

11. Абдуллаева М.М., Киеня О.С. Особенности мотивационной направленности медицинских работников хосписов. *Национальный психологический журнал*. 2010; 1: 76-79.

Abdullaeva M.M., Kienya O.S. Features of motivational orientation of medical hospice workers. *Natsional'nyu psikhologicheskii zhurnal*. 2010; 1: 76-79. [In Russ]

12. Башенкова Л.А., Кухарская Е.В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания и мероприятия, направленные на его предупреждение. Среднее профессиональное образование. 2015; 11: 43-48.

Bashenkova L.A., Kukharskaya E.V. Diagnosis of the syndrome of burnout and activities aimed at its prevention. *Srednee professional'noe obrazovanie*. 2015; 11: 43-48. [In Russ]

13. Девличарова Р.Ю., Засыпкина Е.В. Фактор «выгорания» сестринского персонала в условиях рисков. *Бюллетень медицинских интернет-конференций*. 2015; 5 (4): 293-295.

Devlicharova R.Yu., Zasypkina E.V. Factor burnout of nurses in terms of risk. *Byulleten' meditsinskikh internet-konferentsiy*. 2015; 5 (4): 293-295. [In Russ]

Для корреспонденции:

Данильченко Яна Владимировна

Адрес: 650002, г. Кемерово,

Сосновый бульвар, д. 6

Тел. +7(3842) 64-34-71

E-mail: daniyv@kemcardio.ru

For correspondence:

Danilchenko Yana

Address: 6, Sosnoviy blvd., Kemerovo,

650002, Russian Federation

Tel. +7(3842) 64-34-71

E-mail: daniyv@kemcardio.ru