

## THE PSYCHOLOGY OF SERVICE RELATIONS OF PHARMACEUTICAL ENTERPRISE'S MANAGERS

Gojan Veronica

Scientific adviser: Brumarel Mihail

*Vasile Procopisin* Department of Social Pharmacy, *Nicolae Testemitanu* SUMPh

**Background.** The psychology of managers' service relations is defined by the ability of managers to influence employees (subordinates) to obtain maximum efficiency and maximum socio-human satisfaction, by coordination of group efforts, organization and guidance it. **Objective of the study.** Highlighting the psychological aspects of the manager's activities within the service relations. **Material and Methods.** Bibliographic analysis of the specialized literature and sociological study of the situation regarding the relations in the work collectives from some pharmaceutical enterprises through questionnaires. **Results.** Studying the manager's activity of a pharmaceutical enterprise within relations with subordinates highlighted the following compartments: the general psychological laws applied in management, the particularities of the manager's work, types and managerial stylistics, the socio-psychological climate in the work team, the behavior of the manager and the management of one's own behavior, the thinking process in managerial activity, the organizational behavior and building of an effective work team, all these influence the result of the professional and economic activity of the enterprise. **Conclusion.** The activity and the way the manager works are decisive, the managerial abilities of the manager, the success in the relations with the subordinates determines the results of the team that he leads and represents an efficient tool towards the success of the pharmaceutical enterprise.

**Keywords:** managerial psychology, service relations, pharmaceutical enterprise.

## PSIHOLOGIA RELAȚIILOR DE SERVICIU A CONDUCĂTORILOR ÎNȚREPRINDERILOR FARMACEUTICE

Gojan Veronica

Conducător științific: Brumărel Mihail

Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”, USMF „Nicolae Testemitanu”

**Introducere.** Psihologia relațiilor de serviciu a conducătorilor se definește prin abilitatea conducătorilor de a influența colaboratorii (subalternii) să obțină maximum de eficiență și maximum de satisfacții socio-umane, prin coordonarea eforturilor în grup, organizarea și îndrumarea acestuia. **Scopul lucrării.** Evidențierea aspectelor psihologice ale activității managerului în cadrul relațiilor de serviciu. **Material și Metode.** Analiza bibliografică a literaturii de specialitate și studiul sociologic al situației privind relațiile în colectivele de muncă din unele întreprinderi farmaceutice prin chestionare. **Rezultate.** Studiarea activității conducătorului unei întreprinderi farmaceutice în cadrul relațiilor cu subalternii a scos în evidență următoarele compartimente: legitățile psihologice generale aplicate în management, particularitățile lucrului managerului, tipuri și stilistica managerială, climatul socio-psihologic în colectivele de muncă, comportamentul managerului și managementul propriului comportament, procesele gândirii în activitatea managerială, comportamentul organizațional și alcătuirea unei echipe de lucru eficiente, toate influențând rezultatul activității profesionale și economice a întreprinderii. **Concluzii.** Activitatea și modul de a munci al conducătorului sunt decisive, capacitățile manageriale ale conducătorului, succesul în relațiile cu subalternii determină rezultatele colectivului pe care îl conduce și reprezintă un instrument eficient către succesul întreprinderii farmaceutice.

**Cuvinte-cheie:** psihologie managerială, relații de serviciu, întreprindere farmaceutică.