

УДК 615.12-052:658.87:006.1.015.5.074

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ: МНЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

О.А. Куликова, Л.И. Лаврентьева

Ярославский государственный медицинский университет, г. Ярославль

STANDARDS FOR THE PHARMACY CUSTOMER SERVICE: OPINIONS OF DIRECTORS AND PHARMACEUTICAL PERSONNEL

O.A. Kulikova, L.I. Lavrentyeva

Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl

E-mail: kulikovaao@mail.ru

В настоящее время аптечные организации активно внедряют в свою деятельность стандарты обслуживания покупателей. Эффективность их внедрения зависит от широкого ряда факторов, в том числе от понимания каждым специалистом их значимости и необходимости.

Цель исследования – сравнить мнения руководителей и фармацевтических работников об использовании в деятельности аптечных организаций стандартов обслуживания населения. В анкетировании приняли участие 50 руководителей и 50 работников аптечных организаций.

Исследование включало в себя выявление отношения респондентов к стандартам обслуживания, оценку их положительных и отрицательных сторон, анализ необходимых требований и структуры стандартов, выявление наиболее трудных и легких в исполнении разделов стандартов обслуживания.

Установлено, что обе категории респондентов отметили большое количество положительных сторон работы по стандартам, в том числе влияние на повышение товарооборота, качества обслуживания и привлечение покупателей. При этом у ряда руководителей и работников аптечных организаций наблюдается негативное и нейтральное отношение к стандартам обслуживания. Выявлено, что наибольшие трудности у работников вызывает выпол-

нение разделов стандартов, регламентирующих общение с покупателями по телефону и решение конфликтных ситуаций.

Мнения о необходимой структуре и содержании стандартов обслуживания населения в аптечных организациях у руководителей и фармацевтических работников имеют различия. Полученные результаты необходимо использовать при реализации управленческих функций в отношении стандартов обслуживания.

Ключевые слова: стандарт обслуживания, руководитель, фармацевтический работник, аптечная организация.

Nowadays pharmacy organizations are actively introducing customer service standards into their activity. Efficiency of their introduction depends from the whole range of factors including the recognition of their significance and necessity by every expert.

The purpose of the study is to compare the opinions of directors and pharmaceutical personnel about the use of pharmacy organizations activity standards of customer service. 50 directors and 50 pharmacy organization workers participated in the questionnaire.

The study included the revelation of respondents' attitude towards the service standards, estimation of their positive and negative sides, analysis of the necessary requirements and standards structure, revelation of the most

hard- and easy-to-use sections of service standards.

We have established that both categories of respondents noted a big number of positive sides of work following standards, including the influence on the goods turnover, service quality, and customer attraction. But some directors and personnel members were negative or neutral about the service standards. We have revealed that the implementation of standard sections about communication with a customer by the phone and conflict situations

В настоящее время аптечные организации активно внедряют в свою деятельность стандарты обслуживания покупателей. Цель разработки данных документов – создание и внедрение системы качественного обслуживания населения, адаптированной к современным условиям работы аптечной организации [1].

Стандарты обслуживания, с одной стороны, позволяют регламентировать и контролировать работу сотрудников аптечных организаций, а с другой – обеспечить необходимый уровень обслуживания клиентов. При этом эффективность их внедрения зависит от широкого ряда факторов, в том числе от компетентности фармацевтических работников, формирующейся в процессе их профессионального становления [2], и от понимания каждым специалистом значимости и необходимости стандартизации обслуживания покупателей, а также выгод, которые приобретет сам работник и аптечная организация в целом.

При внедрении стандартов обслуживания в свою деятельность аптечные организации зачастую сталкиваются с трудностями, обусловленными в первую очередь нежеланием сотрудников менять привычный стиль работы.

В связи с этим, цель данного исследования – сравнить мнения руководителей и фармацевтических работников об использовании в деятельности аптечных организаций стандартов обслуживания населения.

resolution were the biggest problem for the personnel.

There are differences in opinions of directors and pharmaceutical personnel about the necessary structure and content of customer service standards in pharmacy organizations. The results obtained should be used for the management functions realization regarding the service standards.

Keywords: service standard, director, pharmaceutical personnel, pharmacy organization.

Исследование было проведено опросным методом по разработанной анкете. В анкетировании приняли участие 50 руководителей и 50 фармацевтических работников аптечных организаций, в деятельности которых применяются стандарты обслуживания.

Изучение мнений респондентов о стандартах обслуживания включало в себя:

- выявление отношения к стандартам обслуживания;
- оценку положительных и отрицательных сторон;
- анализ необходимых требований и структуры стандартов;
- выявление наиболее трудных и легких в исполнении разделов стандартов обслуживания.

Исследование показало, что положительное отношение к стандартам обслуживания наблюдается у 92% руководителей аптечных организаций и 68% фармацевтических работников, а отрицательное – у 4% заведующих и 8% работников. При этом 4% руководителей и 24% фармацевтических работников относится к стандартам обслуживания безразлично.

Сравнительный анализ мнений руководителей аптечных организаций и рядовых работников о положительных сторонах работы по стандартам обслуживания представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Положительные стороны стандартов обслуживания населения в аптечных организациях

Положительные стороны стандартов обслуживания	Ответы респондентов			
	руководители		работники	
	%	ранг	%	ранг
повышение товарооборота	76	1	72	1,5
повышение качества обслуживания	72	2	52	3
привлечение покупателей	68	3	72	1,5
повышение конкурентоспособности	60	4	40	4
формирование лояльности покупателей к аптеке	48	5	28	5
организация и стандартизация работы сотрудников	44	6,5	20	7,5
стимулирование более эффективной работы сотрудников	44	6,5	24	6
обеспечение контроля за эффективностью работы сотрудников	40	8	4	9
облегчение работы сотрудников	38	9	20	7,5

Как видно из таблицы 1, мнения руководителей и работников аптечных организаций по большинству ответов совпадают. На первые три места они ставят положительное влияние стандартов обслуживания на повышение товарооборота, качества обслуживания и привлечение покупателей.

Однако, несмотря на совпадение большинства ответов по рангам, некоторые из них различаются по доле респондентов, выбравших данный ответ. Так, около 40% заведующих, по сравнению с существенно меньшим количеством работников, отме-

чают позитивное влияние стандартов на стимулирование более эффективной работы сотрудников и обеспечение контроля за ней. Кроме того, значение стандарта обслуживания как способа облегчить работу сотрудников оценили 38% руководителей и только 20% работников аптечных организаций.

Анализ мнений руководителей и фармацевтических работников аптечных организаций об отрицательных сторонах стандартов обслуживания представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Отрицательные стороны стандартов обслуживания населения в аптечных организациях

Отрицательные стороны стандартов обслуживания	Ответы респондентов			
	руководители		работники	
	%	ранг	%	ранг
невозможность применения в некоторых ситуациях	56	1	64	1
отсутствие индивидуального подхода в обслуживании	20	2	12	3
наличие контроля со стороны руководства	12	3,5	8	4
усложнение работы сотрудников	12	3,5	20	2

Из данных, представленных в таблице 2, следует, что чуть более половины и руководителей, и работников аптечных организаций среди отрицательных сторон работы по стандартам обслуживания указывают на невозможность их применения в ряде

ситуаций. Кроме того, установлено, что количество работников, полагающих, что наличие стандартов усложняет им работу, почти в два раза выше, чем руководителей, придерживающихся такого же мнения.

По результатам анкетирования установлено, что у руководителей и фармацевтических работников различаются мнения о

необходимой структуре и содержании стандартов обслуживания населения в аптечных организациях (табл. 3).

Таблица 3 – Требования, которые должны содержаться в стандарте обслуживания

Требования	Ответы респондентов			
	руководители		работники	
	%	ранг	%	ранг
к внешнему виду сотрудника	84	1	100	1
к общению между сотрудниками в торговом зале	80	2	72	4,5
к приветствию клиентов, предложению своих услуг и помощи	72	3,5	48	8
к реализации запроса клиента и демонстрации товара (препарата)	72	3,5	76	3
к решению конфликтных ситуаций	72	5,5	80	2
к ответам на телефонные звонки	72	5,5	72	4,5
к поведению сотрудника в торговом зале в присутствии посетителей	68	7	60	6,5
к прощанию с клиентами	64	8	60	6,5
к местонахождению в торговом зале	24	9	28	9

Как следует из таблицы 3, в стандарте обслуживания в первую очередь должны быть требования к внешнему виду сотрудников аптечных организаций (по мнению 100% работников и 84% руководителей). Мнения относительно других разделов стандартов у руководящих и рядовых сотрудников имеют отличия. Так, 80% работников ставят на второе место требования к решению конфликтных ситуаций, в то время как такое же количество руководителей полагает, что более важно регламентировать порядок общения между сотрудниками в торговом зале.

Необходимо отметить, что число респондентов, отметивших актуальность содержания большинства перечисленных требований в стандартах обслуживания,

превышает 50%. Исключение составили лишь требования к местонахождению сотрудников в торговом зале.

На следующем этапе выявляли разделы, вызывающие сложности у фармацевтических работников при соблюдении стандартов обслуживания населения.

По результатам проведенного исследования выявлено, что наибольшие затруднения у опрошенных вызывает соблюдение требований к ответам на телефонные звонки (82% респондентов), к решению конфликтных ситуаций (75%) и к реализации запроса клиента и демонстрации товара (36%). Наиболее просто, по мнению фармацевтических работников, соблюдать требования к внешнему виду и общению с коллегами.

Выводы

Таким образом, и руководители, и работники аптечных организаций отметили большое количество положительных сторон работы по стандартам обслуживания населения.

Установлено, что число фармацевтических работников, высказывающих негативное и нейтральное отношение к стандартам обслуживания, больше, по сравнению с руководителями.

Выявлено, что наибольшие трудности у работников вызывает выполнение разделов стандартов, регламентирующих общение с покупателями по телефону и к решению конфликтных ситуаций.

Мнения о необходимой структуре и содержании стандартов обслуживания населения в аптечных организациях у руководителей и фармацевтических работников имеют определенные различия. Полученные результаты необходимо использовать при реализации управленческих функций в отношении стандартов обслуживания.

Библиографический список

1. Долгих В.К., Гаврилина Н.И., Дьяченко Р.Г. Стандарт обслуживания посетителей аптечных организаций, как элемент системы менеджмента качества // Разработка, исследование и маркетинг новой фармацевтической продукции: сб. науч. тр. Пятигорск, 2011. Вып. 66. С. 699-701.
2. Лаврентьева Л.И., Соколова О.В. Особенности формирования профессиональной компетентности // Российские аптеки. 2009. № 3. С. 16.

* * *

Куликова Ольга Анатольевна – старший преподаватель кафедры управления и экономики фармации с курсом фармации ИПДО Ярославского государственного медицинского университета Минздрава России. Область научных интересов: качество обслуживания населения в аптечных организациях. E-mail: kulikovaoa@mail.ru.

Лаврентьева Лариса Ивановна – доктор фармацевтических наук, доцент, заведующий кафедрой управления и экономики фармации с курсом фармации ИПДО Ярославского государственного медицинского университета Минздрава России. Область научных интересов: социальная фармация. E-mail: lavl2004@mail.ru.