

КАЧЕСТВО ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ АПТЕКИ КАК ОСНОВНОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Эль Мехди Намик

Национальный фармацевтический университет, Харьков

Актуальность темы. Актуальность выбранной темы состоит в том, что в условиях жесткой конкуренции на фармацевтическом рынке в современных фирм постоянно возникают проблемы, обусловленные необходимостью более полного удовлетворения возрастающих потребностей и требований существующих и потенциальных покупателей в необходимых товарах. Именно поэтому аптечному предприятию необходимо искать новые решения возникающих проблем управленческого и маркетингового характера. В предпринимательской деятельности каждой фирмы обеспечение стратегического успеха предприятия, создания и удержания конкурентных преимуществ является первоочередной задачей. Определение факторов, по которым потребители выбирают и оценивают качество обслуживания в аптечном учреждении является одним из основных шагов на пути достижения конкурентных преимуществ аптеки на современном рынке.

Цель исследования. Оценка конкурентоспособности аптеки по использованию концепции качества фармацевтического обслуживания.

Предмет и задачи исследования. Предметом исследования является деятельность аптечного предприятия, составляющие качества обслуживания посетителей аптеки.

Задачами исследования является изучение составляющих конкурентоспособности аптечного учреждения, оценка потребителями важности факторов качества фармацевтического обслуживания в аптеке.

Результаты исследования. Фармацевтическое обслуживание это управленческая деятельность, направленная на максимальное удовлетворение потребностей потребителей в качественных лекарственных средствах и других товарах аптечного ассортимента и достижения целей аптеки через изучение и создание спроса при уменьшении совокупных расходов аптеки. Выделяют следующие составляющие качества фармацевтического обслуживания: качество логистического обслуживания, качество среды аптеки (помещения, оборудование, санитарно-гигиенические условия), качество товаров (наличие документации, соблюдение принципов хранения, отсутствие фальсифицированных лекарств), это качество фармацевтической опеки (высокая квалификация фармацевтов, качество консультаций).

Нами был проведен анкетный опрос потребителей аптек с целью установления степени важности отдельных характеристик аптеки, которые можно считать также составляющими ее конкурентоспособности.

По результатам проведенного опроса посетителей аптек наибольшую значимость (по 0,20) имеют такие критерии как качество консультаций и использование принципов фармацевтической этики. На втором месте достаточно весомый критерий (0,15) - ценовая политика аптеки (уровень цен, наличие системы дисконтирования, скидки). Весомость трех характеристик была оценена по 0,10 баллов - полнота ассортимента, скорость обслуживания и месторасположение аптеки. Наименьшую значимость (по 0,05 баллов) имеют оформление интерьера аптеки (включая особенности мерчандайзинга), режим работы аптеки и наличие дополнительных услуг в аптеке.

Выводы. Полученные результаты по оценке значимости характеристик аптеки можно использовать для оценки конкурентного положения определенной аптеки по сравнению с другими и формулировки выводов по улучшению работы аптек по отдельным направлениям.