

## **ОЦІНКА МОТИВАЦІЙНИХ ФАКТОРІВ У РОБОТІ МЕДИЧНИХ (ФАРМАЦЕВТИЧНИХ) ПРЕДСТАВНИКІВ**

Жадько С.В., Бабічева Г.С., Фартушна С.Г.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

svzhadko@mail.ru

На сьогодні фармацевтичні компанії у всьому світі активно використовують працю медичних (фармацевтичних) представників. На фармацевтичному ринку України загальна кількість медичних представників, що постійно працюють у штаті фармацевтичних компаній або надаються в оренду аутсорсинговими компаніями, становить близько 10 тис. осіб. Серед медичних представників досить високим є показник плинності кадрів (24,7%), що обумовлює актуальність використання компаніями-роботодавцями мотивації щодо їх діяльності. Мотиваційну складову у роботі медичних представників формують заробітна плата, бонуси за виконання плану продажів, надання службового транспорту, мобільного телефону, персонального комп'ютера, оплата послуг зв'язку, Інтернету та витрат на відрядження, наявність соціального пакету, можливість кар'єрного росту та навчання тощо.

Мета дослідження – аналіз важливості мотиваційних факторів в діяльності медичних представників. Анкетне опитування медичних представників було проведене у м. Харків з у жовтні-листопаді 2014 р. В опитуванні прийняли участь 50 осіб. Серед респондентів було 70% жінок і 30% чоловіків. Медичні представники віком 21–25 років становили 17%, 25–30 років – 37%, 30–40 років – 30%, 40–50 років – 16% від загальної кількості опитаних. 60% респондентів мали вищу фармацевтичну, 40% – вищу медичну освіту.

У процесі анкетування визначено середній рівень заробітної плати респондентів. Найбільша частка опитаних (37%) має заробітну плату у розмірі 5-6 тис. грн., що корелює з показниками середньої заробітної плати медичних представників в Україні. 16% опитаних мають заробітну плату 6-8 тис. грн., 10% – більше 8 тис. грн. Результати обробки анкет свідчать про те, що

заробітна плата більшості медичних представників повністю чи частково залежить від плану виконання продажів. Так, заробітна плата 67% опитаних частково залежить від плану продажів (ставка та додаткові бонуси); заробітна плата 22% респондентів повністю залежить від виконання плану продажів. Лише 11% медичних представників відмітили, що виконання чи невиконання плану продажів не впливає на їх заробітну плату. До того ж, 70% медичні представники працюють на умовах повної зайнятості, а 30% - часткової (неповний робочий день – 4 години на день).

78% опитаних медичних представників за рахунок компаній-роботодавців забезпечені мобільним зв'язком; 73% – службовими автомобілями; 60% – мобільними телефонами; 55% – персональними комп'ютерами або ноутбуками; 55% послугами Інтернет. 17% опитаних не забезпечені технічними засобами з боку компаній-роботодавців.

Більшість опитаних медичних представників у минулому були практикуючими лікарями або працівниками аптек. У зв'язку з цим нами досліджено причини, через які вони змінили попереднє місце роботи. Найбільш вагомими причинами стали порівняно вища заробітна плата та неможливість повністю реалізувати себе на попередньому місці роботи (87% та 73% респондентів відповідно). Слід зазначити, що 60% респондентів завжди мріяли обіймати посаду медичного представника. Абсолютна більшість респондентів не виявили бажання повернутись на попереднє місце роботи.

Головними факторами мотивації в роботі всі респонденти вважають заробітну плату та можливість самостійно планувати свій робочий день. Одним із вагомих факторів мотивації в діяльності медичних представників виступає можливість кар'єрного росту. Так, 78% опитаних планують надалі просуватися по кар'єрній драбині у фармацевтичному бізнесі. 18% бажають продовжувати свою роботу саме на посаді медичного представника.

Як фактори демотивації можна розглядати труднощі, з якими стискаються медичні представники у професійній діяльності. Серед найбільших труднощів у роботі, які перешкоджають виконанню професійних обов'язків,

66% респондентів назвали великі черги до лікарів, 62% – реакцію ігнорування з боку лікарів та працівників аптек; 56% – негативну реакцію контактної аудиторії; 50% - нечесність лікарів (провізорів аптек); 40% - перевтому.

Перевагами у своїй роботі медичні представники вважають можливість спілкування з лікарями і провізорами; завжди бути в центрі фармацевтичних новин; нові корисні знайомства; можливість самостійно планувати свій робочий день; постійне підвищення кваліфікації; участь у тренінгах, поїздках, конкурсах за рахунок компанії; набуття досвіду роботи; можливість розкриття творчих здібностей; можливість кар'єрного росту; організація компаніями-роботодавцями тренінгів з психології, які дозволяють більш ефективно використовувати час, швидше налагоджувати контакти та ін.

Серед недоліків у роботі медичні представники зазначають ненормований робочий день, необхідність 100% віддачі на роботі; необхідність долати не завжди доброзичливе ставлення контактної аудиторії; залежність від часто змінних планів лікарів і провідних фахівців; конфлікти щодо оплати поставок, які заважають роботі з торговельними організаціями. Частина респондентів має відчуття, що вони «на щабель нижче лікаря», змушені постійно знаходити індивідуальний підхід до лікаря. Частина респондентів відчувають себе найнижчою ланкою в ієрархії просування по службі, вважають недоліком роботу медичних представників «не в колективі». Велика кількість медичних представників вважають недоліком неадекватну оцінку з боку керівництва затрачених зусиль та проведеної роботи.

Таким чином, у ході досліджень були проаналізовані мотиваційні фактори в діяльності медичних представників. Результати опитування підкреслили важливість заробітної плати як одного з провідних стимулів роботи в процесі виконання функціональних обов'язків. Вагомими факторами мотивації в діяльності медичних представників є можливість самостійно планувати свій робочий день та наявність перспектив кар'єрного росту. Фармацевтичним компаніям необхідно приділяти значну увагу мотиваційним факторам при роботі зі штатом медичних представників.