

УДК 615.12:658.7

О. В. Посилкіна, О. Ю. Горбунова
Національний фармацевтичний університет

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПРОМИСЛОВИХ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті досліджено особливості взаємодії виробників лікарських засобів та їхніх клієнтів, обґрунтовано методичні засади оцінки стану логістичного обслуговування клієнтів промислових фармацевтичних підприємств з урахуванням вимог міжнародних стандартів якості та специфічності лікарських засобів як товару. Визначено функціональні напрямки проведення діагностики стану логістичного обслуговування клієнтів промислових фармацевтичних підприємств, запропоновано систему локальних показників діагностики.

Ключові слова: логістичне обслуговування, промислове фармацевтичне підприємство, партнерські відносини.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Одним із найважливіших етапів при розробці та ухваленні стратегічних рішень щодо вдосконалення логістичної діяльності промислових фармацевтичних підприємств (ФП) є діагностика наявного стану досліджуваного процесу.

З огляду на проведені дослідження, під час яких було виявлено відсутність єдиного підходу щодо оцінки стану логістичного обслуговування (ЛО) клієнтів промислових ФП, постала необхідність розробки обґрунтованої системи показників, яка б дозволила всебічно оцінити та діагностувати слабкі місця, а також резерви розвитку.

Оскільки якісне ЛО в ланці логістичного фармацевтичного ланцюга (ЛФЛ) «ФП-виробник — клієнт» виступає запорукою побудови довготривалих ефективних партнерських відносин (ПВ), удосконалення підходів щодо діагностики стану ЛО клієнтів є одним із перспективних напрямків менеджменту партнерства [7].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання фармацевтичної логістики ґрунтовно досліджені в роботах вітчизняних науковців Б. П. Громова, О. П. Гудзенка, З. М. Мнушко, О. В. Посилкіної, В. В. Трохимчука, Л. П. Дорохової, Р. В. Сагайдак-Нікітюк, С. А. Куценка.

Також існує низка досліджень, присвячених безпосередньо проблемі ЛО в різних ланках ЛФЛ.

Побудова взаємовідносин ФП із постачальниками субстанцій та матеріалів, а також управління запасами фармацевтичного виробництва на засадах логістики досліджено в роботах О. В. Посилкіної, Р. В. Сагайдак-Нікітюк [8].

Налагодження діяльності ФП з урахуванням процесного підходу в різних ланках ЛФЛ за допомогою IDEF0-моделювання досить широко висвітлено в дослідженнях В. В. Трохимчука [9, 10].

Питання раціоналізації організації системи збуту промислових ФП та дослідження особливостей взаємодії оптових фармацевтичних підприємств (ОФП) з клієнтами відбито в роботі Б. П. Громова [1].

Питання диференціації аптек-замовників ОФП із використанням економіко-математичного моделювання за критеріями обслуговування розглянуто в дослідженнях З. М. Мнушко, С. А. Куценка, Л. П. Дорохової [6].

Дослідженню питання надання додаткових послуг в аптеках із метою підвищення рівня сервісного обслуговування покупців присвячені роботи З. М. Мнушко, О. П. Абалової, І. В. Пестун [5], в яких автори доводять тенденцію щодо розвитку та поліпшення якості обслуговування покупців в аптеках, визначають перелік додаткових послуг, що надаються аптечними закла-

дами, та встановлюють їхній вплив на товарообіг та імідж аптечних закладів.

Теоретичне обґрунтування особливостей фармацевтичного обслуговування споживачів в аптеці з погляду логістики, визначення складових забезпечення якості обслуговування з використанням методів спостереження, порівняння, аналізу, синтезу та формалізації здійснено в роботі Б. П. Громова [2].

ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Проте слід зазначити, що проблема всебічної оцінки стану ЛО у фармації, зокрема в такій ланці ЛФЛ, як «промислове ФП — клієнт», з урахуванням вимог міжнародних стандартів якості до цього часу не досліджувалася.

Аналіз наукових джерел свідчить, що доволі поширеним є використання порівняльних методів під час оцінювання та діагностики стану ЛО клієнтів [3, 4].

Зауважимо, що всі наявні системи показників оцінки стану ЛО є універсальними для більшості підприємств, виробників товарів масового споживання. З урахуванням специфіки фармацевтичної галузі формування системи показників оцінки стану ЛО потребує суттєвого коригування та включення показників, що можуть характеризувати параметри, притаманні лише обслуговуванню клієнтів ФП. Так, наприклад, до переліку показників оцінки стану ЛО клієнтів промислових ФП необхідно внести показники, що характеризують повноту документального супроводу поставки ЛЗ (особливо наявності сертифікатів якості), показники, що характеризують дотримання належних умов зберігання та транспортування ЛЗ у процесі ЛО, показники відповідності вторинної упаковки лікарській формі ЛЗ, що постачаються, тощо.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

З огляду на необхідність ухвалення зважених управлінських рішень у напрямку розвитку ЛО клієнтів для побудови ефективних ПВ, метою статті є обґрунтування методики діагностики стану ЛО клієнтів промислових ФП, що враховує специфічність ЛЗ як товару, функціонування суб'єктів фармацевтичного ринку як носіїв підвищеної соціальної відповідальності та вимоги належних практик щодо умов зберігання, транспортування і передачі ЛЗ клієнтам промислових ФП.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Проведений аналіз бізнес-відносин у ланці ЛФЛ «ФП-виробник — клієнт» показав, що

основними перешкодами розвитку партнерства виступають цінові фактори, що стає зрозумілим, враховуючи умови ринкової конкуренції.

Більша частина нецінових факторів пов'язана з неефективністю логістики, а саме — ЛО (рис. 1).

Усі ці причини обумовлюють суб'єктивне незадоволення клієнтів вітчизняних промислових ФП рівнем надаваних послуг, що потребує розробки та впровадження оптимізаційних заходів для подальшого розвитку ПВ у ЛФЛ.

Проте ухвалення зважених управлінських рішень у сфері вдосконалення ЛО клієнтів промислових ФП потребує обґрунтування пріоритетних напрямків проведення коригувальних, оптимізаційних заходів та розробки методики оцінки наявного стану досліджуваного процесу.

Спираючись на результати проведених досліджень та враховуючи вимоги міжнародних стандартів якості й належних практик щодо зберігання, транспортування та передачі ЛЗ, запропоновано здійснювати діагностику стану ЛО клієнтів промислових ФП за такими напрямками (рис. 2):

- 1) ЛО клієнтів ФП за якістю поставки ЛЗ (полягає в оцінці доступності запасів готових ЛЗ для клієнта ФП (у зазначений термін), дотриманні необхідних параметрів поставки щодо обсягу, асортименту, якості ЛЗ);
- 2) комерційне ЛО (полягає в задоволенні фінансової сторони обслуговування, що стосується надання товарних кредитів, знижок, відтермінування платежів за поставки ЛЗ);
- 3) транспортно-складське ЛО (відображає рівень дотримання ФП-виробником належних умов зберігання, транспортування та передачі ЛЗ замовнику, передбачених правилами GDP та GSP). Цей напрямок оцінки більшою мірою стосується фізичного переміщення ЛЗ зі складу ФП-виробника до складу клієнта. Неперсоніфіковане ЛО клієнтів починається з моменту, коли готові ЛЗ опиняються на складі готової продукції ФП-виробника. Від належних умов зберігання на складі та забезпечення належного рівня транспортування та передачі ЛЗ у підсумку залежатиме цінність замовлення для клієнта, що створюється в ЛФЛ;
- 4) інформаційне ЛО клієнтів ФП (характеризує стан прозорості переміщення ЛЗ, зручності комунікаційних зв'язків між ФП-виробником та його клієнтами під час складання та реалізації замовлень, повноту та достовірність документів, необхідних у процесі реалізації ЛЗ).

За кожним із перелічених напрямків було відібрано систему показників оцінки шляхом тривалої фільтрації.

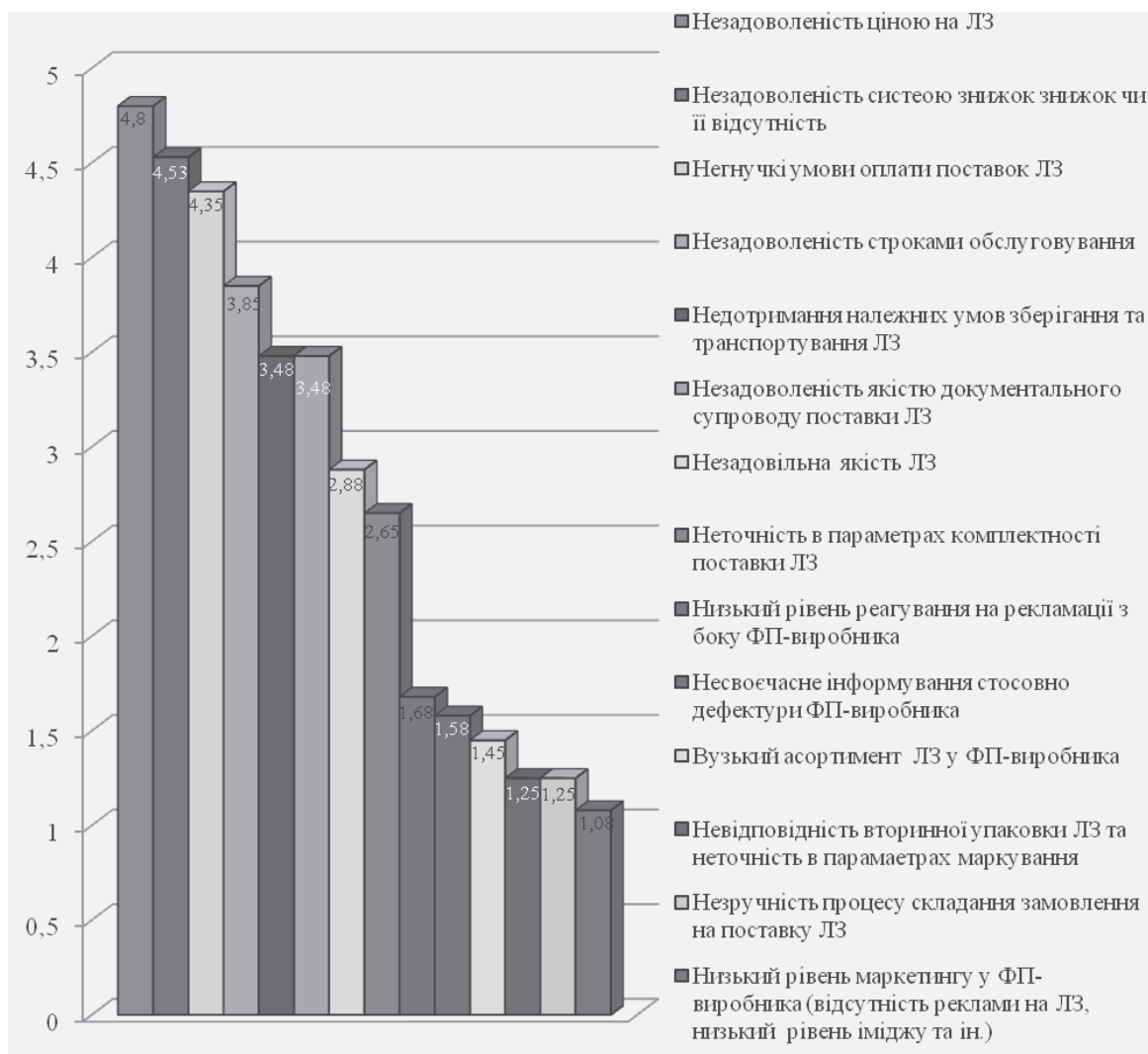


Рис. 1. Гістограма розподілу за значимістю причин, що впливають на припинення стосунків клієнтів ФП з ФП-виробниками

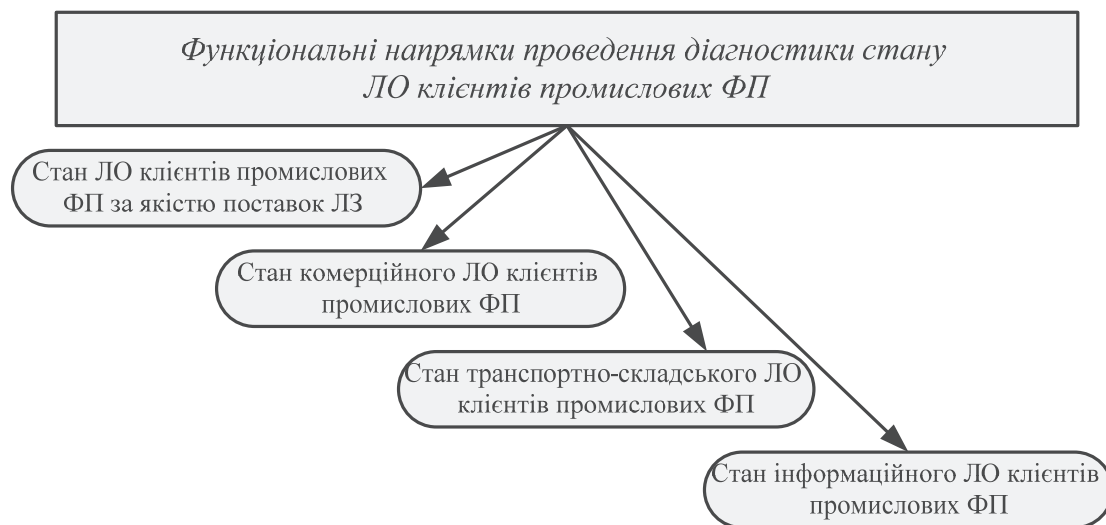


Рис. 2. Напрямки проведення діагностики стану ЛО клієнтів ФП

На першому етапі було відібрано перелік традиційних локальних показників, що найчастіше зустрічаються в науковій літературі. Цей перелік був доповнений показниками, що відображають специфіку ЛО клієнтів у фармацевтичному виробництві, яка обумовлена особливостями ЛЗ як соціально-важливого товару та вимогами стандартів якості.

Наступним етапом стало опитування фахівців щодо доцільності використання сформованих на першому етапі показників для оцінки стану ЛО.

З метою формування остаточного переліку показників оцінки стану ЛО клієнтів промислових ФП на заключному етапі розраховувався коефіцієнт парної кореляції, з переліку відібраних

експертами показників виключалися ті, коефіцієнт парної кореляції яких з більшістю інших показників становив понад 0,8.

Запропонована система локальних показників діагностики стану ЛО клієнтів промислових ФП, порядок розрахунку та їхня інтерпретація наведені в таблиці 1.

Заключними етапами в методиці діагностики стану ЛО клієнтів промислових ФП є розрахунок комплексних показників за напрямками ЛО та інтегрального показника ЛО клієнтів ФП з використанням методу таксономічного аналізу.

Отримані результати розрахунку інтегральних показників стану ЛО клієнтів (у динаміці) на досліджуваних промислових ФП наведено на рисунку 3.

Назва показника	Порядок розрахунку	Характеристика показника
КОМПЛЕКСНИЙ ПОКАЗНИК ЛО КЛІЄНТІВ ПРОМИСЛОВИХ ФП ЗА ЯКІСТЮ ПОСТАВОК ЛЗ, (K_n)		
<i>Показник якості поставки ЛЗ клієнтам промислових ФП за асортиментом (P_1)</i>	$P_1 = \frac{N_{ac.}}{N_{zag.}}$ <p>де $N_{ac.}$ — кількість точно виконаних поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП за асортиментом; $N_{zag.}$ — загальна кількість виконаних поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП.</p>	Показує частку виконаних замовлень на поставку ЛЗ з точним дотриманням асортиментних позицій у заявці клієнта в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)
<i>Показник якості поставки ЛЗ клієнтам промислових ФП за обсягом (P_2)</i>	$P_2 = \frac{N_{обс.}}{N_{zag.}}$ <p>де $N_{обс.}$ — кількість точно виконаних поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП за обсягом.</p>	Показує частку виконаних замовлень на поставку ЛЗ із точним дотриманням кількості штук (упаковок) ЛЗ згідно із заявкою клієнта в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)
<i>Показник рівня рекламаций з боку клієнтів промислових ФП (за якістю ЛЗ) (P_3)</i>	$P_3 = \frac{N_{р.ЛЗ}}{N_{zag.}}$ <p>де $N_{р.ЛЗ}$ — кількість претензій з боку клієнтів промислового ФП на якість ЛЗ в поставці.</p>	Показує частку виконаних замовлень на поставку ЛЗ після доставки до клієнта, за якими надійшли претензії щодо якості ЛЗ ФП-виробника, що знаходились в поставці в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — негативна тенденція)
<i>Показник гнучкості умов поставки ЛЗ клієнтам промислових ФП (P_4)</i>	$P_4 = \frac{N_{спец.}}{N_{zag.}}$ <p>де $N_{спец.}$ — кількість виконаних специфічних поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП.</p>	Показує частку замовлень на поставку ЛЗ, виконаних за бажанням клієнта з особливими параметрами пакування або комплектації ЛЗ, строків доставки та ін., у загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)

Показник середнього рівня дефектури промислового ФП (P_5)	$P_5 = \frac{N_{\text{ЛЗвїдс.}}}{N_{\text{ЛЗзаг.}}},$ <p>де $N_{\text{ЛЗвїдс.}}$ — кількість позицій асортименту ЛЗ промислового ФП, заявлених у прайс-листах, проте виробництво та реалізація клієнтам яких не відбувалася; $N_{\text{ЛЗзаг.}}$ — загальна кількість позицій асортименту ЛЗ промислового ФП, заявлена в прайс-листах</p>	Характеризує частку ЛЗ в асортименті промислового ФП, на яку надходили замовлення на поставку від клієнтів (проте поставка ЛЗ за цими позиціями не відбулась з об'єктивних причин, не пов'язаних з обслуговуванням) в загальній кількості асортиментних позицій ЛЗ, що виробляються промисловим ФП протягом звітного періоду (зростання показника — негативна тенденція)
КОМПЛЕКСНИЙ ПОКАЗНИК КОМЕРЦІЙНОГО (ФІНАНСОВО-РОЗРАХУНКОВОГО) ЛО КЛІЄНТІВ ПРОМИСЛОВИХ ФП, (K_6)		
Показник рівня надання товарного кредиту клієнтам промислового ФП (K_6)	$K_6 = \frac{N_{\text{кр.}}}{N_{\text{заг.}}},$ <p>де $N_{\text{кр.}}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, що були надані в формі товарного кредиту.</p>	Показує частку поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, що були оформлені як товарний кредит, у загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник рівня надання комерційних знижок клієнтам промислового ФП (K_7)	$K_7 = \frac{N_{\text{зн.}}}{N_{\text{заг.}}},$ <p>де $N_{\text{кр.}}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, здійснених зі знижкою.</p>	Показує частку поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, які були здійснені зі знижкою в оплаті, в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник варіабельності форм оплати поставки готових ЛЗ клієнтам промислового ФП (K_8)	$K_8 = \frac{N_{\text{ф.о.}}}{N_{\text{заг.}}},$ <p>де $N_{\text{ф.о.}}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП з можливістю вибору форми оплати.</p>	Показує частку поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, які були здійснені з можливістю вибору клієнтом форми оплати, в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник рівня розрахункової дисципліни з боку ФП — виробника (K_9)	$K_9 = \frac{N_{\text{рах.св.}}}{N_{\text{рах.}}},$ <p>де $N_{\text{рах.св.}}$ — кількість своєчасно виставлених рахунків клієнтам промислового ФП; $N_{\text{рах.}}$ — загальна кількість виставлених рахунків клієнтам промислового ФП.</p>	Показує частку рахунків на оплату поставки ЛЗ, виставлених клієнтам у належний строк, у загальній кількості виставлених клієнтам промислового ФП рахунків (зростання показника — позитивна тенденція)
КОМПЛЕКСНИЙ ПОКАЗНИК ТРАНСПОРТНО-СКЛАДСЬКОГО ЛО КЛІЄНТІВ ПРОМИСЛОВИХ ФП, (K_{10})		
Показник транспортного забезпечення поставок ЛЗ клієнтам промислових ФП (TC_{10})	$TC_{10} = \frac{N_{\text{вл.тр.}}}{N_{\text{заг.}}},$ <p>де $N_{\text{вл.тр.}}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, здійснених власними транспортними засобами ФП.</p>	Показує питому вагу поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, здійснених власними транспортними засобами, в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)

Показник відповідності транспортних засобів особливим умовам транспортування ЛЗ (TC_{11})	$TC_{11} = \frac{N_{від.тр.}}{N_{тр.заг.}},$ <p>де $N_{від.тр.}$ — кількість транспортних засобів промислового ФП, що відповідають особливим вимогам транспортування ЛЗ; $N_{тр.заг.}$ — загальна кількість транспортних засобів промислового ФП.</p>	Характеризує частку транспортних засобів ФП-виробника, придатних для транспортування ЛЗ, що потребують при переміщенні особливого температурного режиму, збереження від вологості, запобігання дії світла та ін., у загальній кількості транспортних засобів автопарку ФП-виробника (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник точності доставки ЛЗ клієнтам промислового ФП за місцем (TC_{12})	$TC_{12} = \frac{N_{тр.м.}}{N_{вл.тр.}},$ <p>де $N_{тр.м.}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, точно виконаних за місцем доставки.</p>	Показує частку поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, що були виконані з дотриманням точності місця доставки, в загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП власним транспортом (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник точності доставки ЛЗ клієнтам промислового ФП за часом (TC_{13})	$TC_{13} = \frac{N_{тр.ч.}}{N_{вл.тр.}},$ <p>де $N_{тр.ч.}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, точно виконаних за часом.</p>	Показує питому вагу поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, що здійснені в обумовлений строк (часовий проміжок), у загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП власним транспортом (зростання показника — позитивна тенденція)
Показник рівня рекламаций з боку клієнтів промислового ФП (за пошкодженнями ЛЗ під час транспортування) (TC_{14})	$TC_{14} = \frac{N_{р.тр.}}{N_{вл.тр.}},$ <p>де $N_{р.тр.}$ — кількість претензій з боку клієнтів промислового ФП на якість пакування, цілісності ЛЗ в поставці.</p>	Характеризує кількість претензій з боку клієнтів промислового ФП на якість поставки (у разі доставки транспортом ФП-виробника) за параметрами збереження під час транспортування цілісності упаковки, дотримання особливих умов переміщення ЛЗ у загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП власним транспортом (зростання показника — негативна тенденція)
Показник якості умов зберігання ЛЗ на складі ФП-виробника (TC_{15})	$TC_{15} = \frac{N_{від.зб.}}{N_{ЛЗ.зб.}},$ <p>де $N_{від.зб.}$ — кількість ЛЗ, які зберігаються в належних умовах; $N_{ЛЗ.зб.}$ — загальна кількість готових ЛЗ на зберіганні промислового ФП</p>	Характеризує частку ЛЗ на складі готової продукції ФП-виробника, що зберігаються в належних умовах, у загальній кількості готових ЛЗ на зберіганні протягом звітного періоду (зростання показника — позитивна тенденція)
КОМПЛЕКСНИЙ ПОКАЗНИК ІНФОРМАЦІЙНОГО ЛО КЛІЄНТІВ ПРОМИСЛОВИХ ФП, (K_i)		
Показник процесу автоматизації обробки замовлень клієнтів промислових ФП на поставку ЛЗ (I_{16})	$I_{16} = \frac{N_{заяв.авт.}}{N_{заяв.}},$ <p>де $N_{заяв.авт.}$ — кількість заявок на поставку ЛЗ, оброблених з використанням сучасних інформаційних технологій.</p>	Показує частку заявок на поставку ЛЗ від клієнтів промислового ФП, що обробляються з використанням сучасних програмних продуктів, відповідних комунікаційних засобів, у загальній кількості заявок на поставку ЛЗ від клієнтів промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)

Показник інформаційної підтримки замовлень клієнтів промислового ФП на поставку ЛЗ (I_{17})	$I_{17} = \frac{N_{i, баз.} - N_{i, пл.}}{N_{i, баз.}},$ <p>де $N_{i, баз.}$ — кількість контактів з клієнтом ФП щодо реалізації заявки на поставку ЛЗ у базовому періоді; $N_{i, пл.}$ — кількість контактів з клієнтом ФП щодо реалізації заявки на поставку ЛЗ у звітному періоді.</p>	Показує приріст протягом звітного періоду кількості контактів із клієнтом щодо обробки, підготовки, доставки, передачі замовлення порівняно з попереднім періодом аналізу
Показник швидкості обробки замовлення клієнтів промислового ФП на поставку ЛЗ (I_{18})	$I_{18} = \frac{q_n}{q_o},$ <p>де q_n — середні витрати часу від подачі заявки клієнтом промислового ФП до початку комплектації поставки ЛЗ на складі ФП-виробника; q_o — середній час від подачі заявки клієнтом промислового ФП до отримання ним поставки ЛЗ.</p>	Характеризує середні витрати часу на обробку замовлення на поставку ЛЗ в загальній кількості часу, що витрачається на повний цикл виконання замовлення клієнтів промислового ФП на поставку ЛЗ (зростання показника — негативна тенденція)
Показник якості документального супроводження поставки ЛЗ клієнтам промислового ФП (I_{19})	$I_{19} = \frac{N_{док.}}{N_{заг.}},$ <p>де $N_{док.}$ — кількість поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, виконаних із належним документуванням.</p>	Показує частку поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП, що мали всі необхідні та правильно оформлені документи (товарно-транспортні документи, сертифікати якості, висновки контрольно-аналітичних лабораторій із дозволом на реалізацію ЛЗ), у загальній кількості виконаних протягом звітного періоду поставок ЛЗ клієнтам промислового ФП (зростання показника — позитивна тенденція)

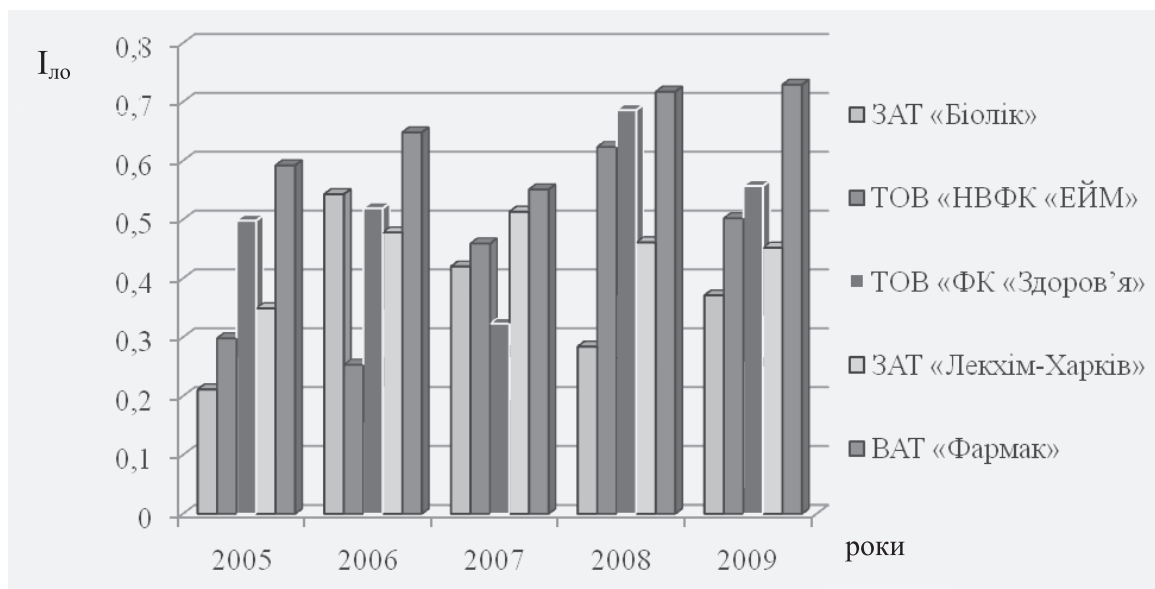


Рис. 3. Динаміка інтегрального показника стану ЛО клієнтів вітчизняних ФП

Отже, з огляду на отримані результати можна зробити висновок, що стан ЛО клієнтів на досліджуваних вітчизняних промислових ФП досить різниться, оскільки значення таксономічних інтегральних показників коливається в межах від 0,210 до 0,730.

Запропонована шкала оцінки стану ЛО клієнтів промислових ФП за величиною інтегрального показника має такі якісні діапазони: від 0 до 0,200 — незадовільний стан ЛО клієнтів; від 0,210 до 0,400 — стан ЛО клієнтів нижчий за середній; від 0,410 до 0,600 — середній стан ЛО клієнтів; від 0,61 до 0,800 — стан ЛО клієнтів вищий за середній; від 0,810 до 1 — високий стан ЛО клієнтів.

Спираючись на проведені розрахунки, стан ЛО клієнтів на жодному з досліджуваних промислових ФП не може бути охарактеризований як високий (рис. 3).

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК

Отже, враховуючи отримані результати, можна зробити висновок, що відносини між партнерами в ланці «ФП-виробник — клієнт» є недосконалими, що, у свою чергу, призводить до зниження ефективності функціонування всього ЛФЛ.

Таким чином, результати проведеної оцінки ЛО клієнтів ФП свідчать про необхідність розробки та опрацювання наукових підходів щодо визначення резервів удосконалення стану ЛО клієнтів промислових ФП.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Громовик Б. П. Логістичні рішення у збутовій діяльності фармацевтичних фірм/Б. П. Громовик//Фармацевтичний журнал. — 2001. — № 5. — С. 12–22.
2. Громовик Б. П. Проблемні питання логістичного обслуговування споживачів лікарських засобів/Б. П. Громовик, С. М. Мокрянин//Фармацевтичний журнал. — 2007. — № 4. — С. 20–24.
3. Крикавський Є. В. Економіка логістичних систем: монографія/[за наук. ред. Є. В. Крикавського]. — Львів: Вид-во НУ «Львівська політехніка», 2008. — 596 с.
4. Миротин Л. Б. Сервис в логистике/Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 188 с.
5. Мнушко З. М. Маркетинговий аналіз сервісного обслуговування та додаткових послуг аптечних закладів/З. М. Мнушко, О. П. Абадова, І. В. Пестун//Вісник фармації. — 2006. — № 1 (45). — С. 41–47.
6. Мнушко З. М. Розвиток логістичного моделювання діяльності оптових фармацевтичних підприємств на фармацевтичному ринку/З. М. Мнушко, С. А. Купченко, Л. П. Дорохова//Фармацевтичний журнал. — 2005. — № 5. — С. 3–7.
7. Посилкіна О. В. Формування партнерських відносин промислових фармацевтичних підприємств в умовах менеджменту якості/О. В. Посилкіна, О. Ю. Горбунова // Фармацевтичний часопис. — 2009. — № 4 (9). — С. 73–76.
8. Посилкіна О. В., Сагайдак-Нікітюк Р. В.//Методика вибору постачальників субстанцій та матеріалів фармацевтичним підприємством з урахуванням вимог логістичного підходу. — Х.: Вид-во НФаУ, 2002. — 22 с.
9. Трохимчик В. В. Моделювання процесу розподілу лікарських засобів в аптечній роздрібній мережі/В. В. Трохимчук, М. С. Пономаренко, С. Г. Убогов, К. В. Вовк//Вісник фармації. — 2010. — № 1 (61). — С. 43–46.
10. Трохимчик В. В. Функціональне моделювання процесу зберігання та відпуску лікарських засобів на військово-медичних складах/В. В. Трохимчук, С. Г. Убогов, Т. М. Будникова, О. П. Шматенко//Фармацевтичний журнал. — 2007. — № 2. — С. 47–55.

УДК 615.12:658.7

О. В. Посылкина, О. Ю. Горбунова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ДИАГНОСТИКЕ СОСТОЯНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПРОМЫШЛЕННЫХ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

В статье исследованы особенности взаимодействия производителей лекарственных средств и их клиентов, обоснованы методические подходы к оценке состояния логистического обслуживания клиентов промышленных фармацевтических предприятий с учетом международных стандартов качества и специфики лекарственных средств как товара. Определены функциональные направления проведения диагностики состояния логистического обслуживания клиентов промышленных фармацевтических предприятий, предложена система локальных показателей диагностики.

Ключевые слова: логистическое обслуживание, промышленное фармацевтическое предприятие, партнерские отношения.

UDC 615.12:658.7

O. V. Posilkina, O. Y. Horbunova

**METHODOLOGICAL APPROACHES TO THE DIAGNOSTIC OF CUSTOMER
LOGISTICS SERVICE BY INDUSTRIAL PHARMACEUTICAL ENTERPRISES**

Features of the interaction by producers of drugs and their clients are investigated. In the article are grounded methodological approaches the assessment of logistics customer service by industrial pharmaceutical companies in accordance with international quality standards and commodity drugs specific The system of the local diagnostic indicators to logistics customer service diagnostic are proposed.

Key words: logistics services, industrial, pharmaceutical enterprise, partnership.

Адреса для листування:
61001, м. Харків, вул. О. Невського. 18.
Кафедра управління
та економіки підприємства НФаУ
Тел: (057) 771-81-47

Надійшла до редакції:
09.09.2010 р.