

УДК 615.12:331.103.1

В. М. Толочко, Т. О. Артюх, А. В. Кайдалова, І. В. Шишкіна

*Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації**Національний фармацевтичний університет*

## ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ХРОНОФАГІВ НА ЯКІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УПОВНОВАЖЕНОЇ ОСОБИ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

*Проведені дослідження професійної діяльності уповноважених осіб фармацевтичних підприємств з оптової та роздрібною реалізацією лікарських засобів у сучасних умовах упровадження Належних практик (GDP, GPP) дозволили встановити і проаналізувати найбільш вагомий хронофаги, які викликають дефіцит робочого часу, що у свою чергу впливає на ефективність роботи цих спеціалістів. Авторами складено рейтинг факторів, які створюють перепони та перешкоджають перебігу робочого процесу уповноважених осіб. Встановлено, що перше місце серед аналізованих хронофагів займають телефонні дзвінки, розмови на особисті теми, забагата комунікабельність та техногенні хронофаги. Надано рекомендації для подолання або зменшення впливу вищезазначених найбільш вагомих чинників.*

**Ключові слова:** уповноважена особа, ефективність професійної діяльності, процес роботи, витрати часу, хронофаги

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Конкурентоспроможність фармацевтичної продукції знаходиться в прямій залежності від її якості, при цьому управління якістю є ключовою проблемою при збереженні здоров'я населення завдяки забезпеченню ефективності та безпеки ліків в умовах упровадження Належних практик (GDP, GPP). Вирішення цієї проблеми потребує присутності кваліфікованих кадрів, що спроможні організувати роботу у сфері управління якістю [11].

Держава створила систему забезпечення якості лікарських засобів (ЛЗ) в Україні найбільш прийнятним, ефективним і цивілізованим способом завдяки введенню посад уповноважених осіб на фармацевтичних підприємствах, що відповідає вимогам Концепції всеосяжного менеджменту якості (Total Quality Management) [9, 19–21].

Проте в умовах реалій вітчизняного фармацевтичного ринку та стану впровадження принципів GDP та GPP відповідний рівень виконання обов'язків уповноважених осіб неможливий без раціональної організації їхньої праці та певного порядку перебігу трудового процесу в умовах конкретного фармацевтичного підприємства.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Раціональному плануванню та організації праці спеціалістів фармацевтичної галузі у радянські часи приділяли багато уваги. Зараз відроджується тенденція з підвищення рівня зацікавленості проблемами планування робочого часу та організації праці спеціалістів у різних галузях [6], у тому числі і у фармації [7]. Багато уваги приділяють раціоналізації режиму праці і відпочинку та іншим вагомим причинам, що впливають на ефективну професійну діяльність спеціалістів, з використанням технологій самоменеджменту та тайм-менеджменту [3–5, 10, 12–16].

### ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Детальне дослідження професійної діяльності уповноважених осіб надасть можливість виявити резерви оптимального використання їхнього часу завдяки їх оптимальній кількості на підприємствах з оптової та роздрібною реалізацією ЛЗ при мінімальних витратах робочого часу за наявності високої якості їхньої праці, яка передбачена загальним менеджментом якості. Актуальність зазначеного зростає у зв'язку з упровадженням Належних практик (GDP, GPP). Зазначимо, що раціональна

© В. М. Толочко, Т. О. Артюх, А. В. Кайдалова,  
І. В. Шишкіна, 2011

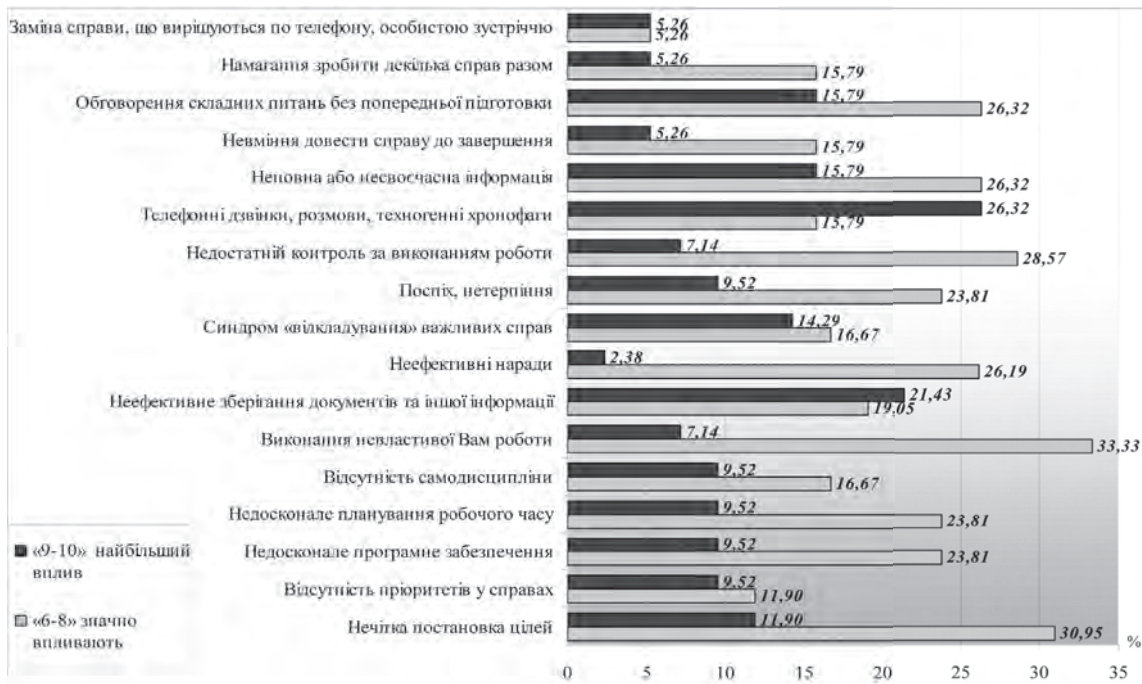


Рис. Вплив хронофагів на якість діяльності уповноважених осіб фармацевтичних підприємств

та успішна організація праці уповноважених осіб неможлива без ефективного планування їх робочого часу [1, 17]. Проте у вітчизняній фармації на даний час не існує інформації щодо вивчення організації праці уповноважених осіб, що обумовило мету нашого дослідження.

#### ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Враховуючи зазначене вище, метою нашої роботи стало комплексне дослідження робочого процесу та організації праці уповноважених осіб із контролю якості ЛЗ на рівні фармацевтичного підприємства й упровадження заходів із наукової організації їхньої праці. Особлива увага приділяється питанням виявлення, аналізу та подолання чинників, що викликають дефіцит робочого часу. Під час досліджень були використані методи анкетування та експертної оцінки, системного та порівняльного аналізу, а також графічний метод для відображення отриманих результатів та їх комп'ютерна обробка.

#### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Відповідно до теорії тайм-менеджменту, важливим є виявлення, з'ясування сутності та мінімізація впливу або абсолютне подолання факторів, що викликають нераціональні витрати часу [10] уповноважених осіб фармацев-

тичних підприємств протягом робочого часу – хронофагів.

Хронофаги – це вид стандартних ситуацій та інші перепони, що тимчасово зупиняють процес роботи або перешкоджають та унеможливають подальше її виконання.

У 1984 році одним із найвідоміших у світі дослідників тайм-менеджменту, Лотаром Зайвертом, окреслені типові хронофаги (більше 25).

Нами встановлено, що до перерахованих Л. Зайвертом чинників доцільно додати й інші сучасні техногенні хронофаги, наприклад, телевізор, Інтернет в особистих цілях, ICQ, чати-форуми, електронну пошту з особистими намірами, комп'ютерні ігри, купівлю товарів у режимі «он-лайн». Тому нами виділено та досліджено сімнадцять хронофагів, що мають найбільший вплив на якість професійної діяльності уповноважених осіб в умовах упровадження належних практик GDP, GPP та GSP (рис.).

До таких досліджень були залучені провізори, що обіймають посаду уповноваженої особи або виконують її функції та мають загальний стаж роботи за спеціальністю на фармацевтичних підприємствах з оптової та роздрібною реалізацією лікарських засобів більше 20 років – 46%, від 15 до 20 років – 20%, від 10 до 15 років – 12%, від 5 до 10 років – 16% та до 5 років – 6%. Серед таких організацій були юридичні особи –

34%, структурні підрозділи оптово-роздрібного підприємства – 10%, підприємства (аптеки), що входять до складу мереж – 56%.

З метою оцінки рівня впливу відібраних хронофагів була запропонована шкала в балах: 9–10 балів – хронофаги, що мають найбільший вплив на професійну діяльність уповноважених осіб; 6–8 балів – хронофаги, які значно впливають на роботу цих спеціалістів.

Зведені результати дослідження представлені на рисунку, при аналізі якого з'ясовується, що найбільший вплив серед усіх вивчених нами хронофагів на професійну діяльність уповноважених осіб мають телефонні дзвінки, розмови на особисті теми, техногенні хронофаги. Вказане з'ясували у 26,32% випадків.

Це дозволяє зробити висновок про нечітке планування робочого часу уповноваженими особами та відсутність будь-якого розмежування різних видів справ.

Значні витрати робочого часу уповноваженими особами через техногенні хронофаги зумовлені не тільки надмірним використанням ними технічних засобів, а й, на противагу цьому, відмовою від роботи з використанням сучасних технологій. Встановлено, що наявність на фармацевтичних підприємствах (аптеках) оргтехніки та вміння персоналу нею користуватися, дозволяє значно мінімізувати витрати

робочого часу уповноваженими особами під час виконання ними професійних обов'язків.

Друге місце серед найвпливовіших хронофагів (21,43%), що впливають на професійну діяльність уповноважених осіб із контролю якості ЛЗ, посідає «неефективне зберігання документів, іншої інформації та їх пошук». У цілому нами проведено ранжування найвпливовіших хронофагів (табл.).

Такий розподіл місць цілком підтверджується загальною визнаною статистикою рейтингів хронофагів [4, 15], згідно з якою аналогічно витратам робочого часу на телефонні переговори, на пошук потрібної інформації витрачається від 15 до 30 хвилин щоденно, що є додатковим резервом робочого часу, актуальним для уповноважених осіб.

Встановлено, що велике значення мають такі принципи роботи з інформацією, як обмеження кількості документів за рахунок сортування наявних паперів (позбавлення зайвих), використання найбільш зручного для кожного зі спеціалістів із контролю якості ЛЗ методу збереження як паперових, так і електронних документів, своєчасна обробка та стандартизація цих документів, а також невідкладне вирішення питань, пов'язаних з ними після першого ознайомлення [3, 5, 13, 14, 16]. Наприклад, документи, що надходять до уповноваженої особи, вважаємо

Таблиця

#### РЕЙТИНГ НАЙВПЛИВОВІШИХ ХРОНОФАГІВ НА (9 - 10 БАЛІВ)

Рейтинг	Види хронофагів
1	Телефонні дзвінки, розмови на особисті теми, надмірна комунікабельність, техногенні хронофаги
2	Неефективне зберігання документів, іншої інформації та їх пошук
3	Неповна або несвоєчасна інформація
	Обговорення складних питань без попередньої підготовки
4	Синдром «відкладання» справ
5	Нечітка постановка цілей
6	Відсутність пріоритетів у справах
	Поспіх, нетерпіння
	Недосконале програмне забезпечення
	Недосконале планування робочого часу
7	Відсутність самодисципліни
	Виконання невластивої кваліфікації роботи
8	Недостатній контроль за виконанням роботи
	Невміння довести справу до завершення
	Намагання зробити декілька справ одночасно
9	Заміна справи, що вирішується під час телефонної розмови, особистою зустріччю
	Неефективні наради



за доцільне сортувати за трьома параметрами: «Зробити», «Прочитати», «Зберегти», що зменшить витрати часу цього спеціаліста на пошук потрібного об'єкту.

Третє місце в рейтингу найбільш упливових хронофагів на діяльність уповноважених осіб розділили «неповна або несвоєчасна інформація» та «обговорення складних питань без попередньої підготовки» (по 15,79%). Фактор «неповна або несвоєчасна інформація» щільно пов'язаний з іншими чинниками та виникає як з вини самої уповноваженої особи, так і з незалежних від неї причин. Наприклад, поспіх, нетерпіння, відсутність самодисципліни, неефективні наради, неефективне зберігання документів, телефонні дзвінки, розмови на особисті теми зменшують концентрацію уваги уповноважених осіб, що призводить до втрати потрібної інформації, а також у випадку отримання цими спеціалістами «неповної або несвоєчасної інформації». Згаданий хронофаг змушує уповноважену особу додатково повертатися до відкладеної роботи або переробляти її, що в результаті призводить до великих витрат робочого часу. Уникнути вищезазначених ситуацій допоможе забезпечення та суворе дотримання правил системи менеджменту якості ЛЗ на фармацевтичних підприємствах з оптової та роздрібною реалізацією ЛЗ, раціональне планування робочого часу, яке виключає або зменшує вплив багатьох зазначених факторів на робочий процес. За таких умов вважаємо за потрібне ввести до роботи уповноважених осіб прописані стандартні операційні процедури.

Синдром «відкладання» справ перешкоджає робочому процесу 14,29% уповноважених осіб та займає четверте місце в рейтингу найвпливовіших хронофагів. Прикладом може бути зволікання із заповненням журналів обліку, складанням звітів тощо, що призводить до неякісного виконання роботи згодом через поспіх, втрату інформації та брак часу.

Про нечітку постановку цілей роботи зауважили 11,9% уповноважених осіб, що зрештою зводиться до відсутності пріоритетів у справах або їх неправильного визначення. Поряд із цим чинником 9,52% голосів уповноважені особи віддали за такі хронофаги: поспіх, нетерпіння, недосконале програмне забезпечення, недосконале планування робочого часу, відсутність самодисципліни, які посідають шосте місце у рейтингу впливових чинників. Підкреслимо, що відсутність самодисципліни у спеціалістів фармацевтичної галузі, діяльність яких досліджувалась, кваліфікується нами, головним чином, як нерегламентовані перерви, що наочно відображається в певних відсотках у загально-

му балансі робочого часу уповноважених осіб. Відповідно серед усіх вищезазначених є хронофагом, що найбільш легко прораховується методами хронометражу або фотографії робочого часу, що відбито нами в попередніх публікаціях [1–2, 17–18].

Виконання роботи, що не відповідає кваліфікації уповноваженої особи та недостатній контроль за її виконанням посідають сьоме місце в рейтингу та складають по 7,14% голосів цих спеціалістів.

Встановлено, що 5,26% всіх уповноважених осіб серед чинників, що відволікають, відмітили: невміння довести справу до завершення, намагання зробити декілька справ одночасно, заміну справи, що вирішується під час телефонної розмови, особистою зустріччю. Уповноважені особи також звернули увагу на «неефективні наради» (2,38%).

Таким чином, результати вивчення впливу хронофагів на діяльність уповноважених осіб показали, що вдосконалення професійної діяльності цих спеціалістів за умови впровадження Належних практик (GDP та GPP) на сучасному етапі розвитку фармацевтичної галузі, особливо порядку організації їх трудового процесу та ефективності їх фахової роботи, є пріоритетним завданням, від якого залежить підтримання належного рівня якості ЛЗ, запобігання появі на фармацевтичному ринку фальсифікованих препаратів.

## ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК

1. Досліджено та проаналізовано сімнадцять хронофагів, які своїм впливом викликають дефіцит робочого часу уповноважених осіб фармацевтичних підприємств з оптової та роздрібною реалізацією ЛЗ.

2. Виявлено хронофаги, що найсильніше впливають на діяльність уповноважених осіб, та складено їх рейтинг за рівнем перешкод. Так, перше місце займають телефонні дзвінки, розмови на особисті теми, надмірна комунікабельність, техногенні хронофаги, друге – неефективне зберігання документів, іншої інформації та їх пошук, третє місце розділили хронофаги – «неповна або несвоєчасна інформація» та обговорення складних питань без попередньої підготовки.

3. Надано рекомендації для подолання або зменшення впливу вищезазначених найбільш вагомих хронофагів на професійну діяльність уповноважених осіб в умовах упровадження Належних практик GPP та GDP.

4. Встановлено першочергові наукові завдання з планування робочого процесу, на-

вантаження на уповноважену особу, штатну кількість їхніх посад на різних фармацевтичних підприємствах з оптової та роздрібною реалізацією ЛЗ, а також обґрунтовано науково-методичні підходи до проектування їхньої діяльності в умовах Належних практик (GDP, GPP).

#### ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. Артюх Т. О. Дослідження професійної діяльності уповноважених осіб фармацевтичних підприємств / Т. О. Артюх, В. М. Толочко // Управління, економіка та забезпечення якості у фармацевтиці. – 2010. – № 2 (10). – С. 18-22.
2. Архангельский Г. А. Организация времени: от личной эффективности к руководству фирмой // Г. А. Архангельский: 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 432 с.
3. Беспяньська Г. Як оптимізувати робочий час / Г. Беспяньська // Секретар-референт. – 2003. – № 8 (09). – С. 44-47.
4. Білоконенко В. І. Організація праці / В. І. Білоконенко. – Х.: ХДЕУ, 2004. – 134 с.
5. Зайверт Л. Если спешишь – не торопись: новый тайм-менеджмент в ускорившемся мире. Семь шагов к эффективности в использовании времени. Пер. с нем. Сироткина Н. / Л. Зайверт. – М.: АСТ, Астрель, 2007. – 255 с.
6. Коваленко С. М. Концептуальні основи систем управління якістю. Основоволожні принципи міжнародного стандарту ISO 9000:2000 / С. М. Коваленко, В. О. Лебединець, С. М. Коваленко. Навч. посіб. – Х.: Вид-во НФаУ, «Золоті сторінки», 2003. – 96 с.
7. Мерзлякова Е. Секретарская «кухня» – рецепты на каждый день / Е. Мерзлякова // Секретар-референт. – 2005. – № 07 (32). – С. 43-45.
8. Стрельникова Л. Основы офис-менеджмента / Л. Стрельникова // Секретар-референт. – 2010. – № 1 (85). – С. 15-20.
9. Толочко В. М. Актуальність використання тайм-менеджменту у діяльності уповноваженої особи на фармацевтичних підприємствах / В. М. Толочко, Т. О. Артюх // Післядипломна підготовка спеціалістів фармацевтиці за організаційно-економічним напрямком. Матеріали науково-практичної конференції з міжнародною участю. – Х.: НФаУ, –2010. – С. 42-44.
10. Толочко В. М. Визначення пріоритетів у плануванні діяльності уповноважених осіб фармацевтичних підприємств / В. М. Толочко, Т. О. Артюх // Фармація України. Погляд у майбутнє. Матеріали VII Національного з'їзду фармацевтів України. – Х.: НФаУ, – 2010. – Т. 2. – С. 393-394.
11. Good Manufacturing Practices. Authorized Person – the role. Functions and training. – WHO/PHARM/96.588. World Health Organization, 1996.
12. TQM Simplified. A practical guide / James H. Saylor. – 2.ed. – New York etc.: McGraw – Hill, 1996. – XV, 369 p.

### УДК 615.12:331.103.1

В. М. Толочко, Т. А. Артюх, А. В. Кайдалова, И. В. Шишкіна

#### ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ХРОНОФАГОВ НА КАЧЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Проведенные исследования профессиональной деятельности уполномоченных лиц фармацевтических предприятий по оптовой и розничной реализации лекарственных средств в современных условиях внедрения надлежащих практик (GDP, GPP) позволили установить и проанализировать наиболее значимые хронофаги, которые вызывают дефицит рабочего времени, что в свою очередь влияет на эффективность работы этих специалистов. Авторами составлен рейтинг факторов, которые создают преграды и препятствуют протеканию рабочего процесса уполномоченных лиц. Установлено, что первое место среди рассматриваемых хронофагов занимают телефонные звонки, разговоры на личные темы, излишняя коммуникабельность и техногенные хронофаги. Даны рекомендации для преодоления или уменьшения воздействия вышеуказанных наиболее весомых факторов.

**Ключевые слова:** уполномоченное лицо, эффективность профессиональной деятельности, процесс работы, затраты времени, хронофаги.

### UDC 615.12:331.103.1

V. M. Tolochko, T. A. Artyukh, A. V. Kaydalova, I. V. Shishkina

#### RESEARCH HRONOFAGIV IMPACT ON THE QUALITY OF PROFESSIONAL ACTIVITIES AUTHORIZED AGENTS OF PHARMACEUTICAL COMPANIES

The research professional activities of authorized persons pharmaceutical enterprises in wholesale and retail sale of medicines in the current conditions of introduction of good practices (GDP, GPP) allowed to determine and analyze the most important hronofahy that cause the shortage of working time, which in turn influences the performance of these specialists. The authors compiled ranking factors that create obstacles and prevent the leakage of the workflow assigns. Established that the first among the analyzed hronofahiv take phone calls, conversations on personal topics, communicate too much and man hronofahy. The recommendations for overcoming or reducing the impact of the above most important factors.

**Key words:** authorized persons, professional effectiveness, process, spending time hronofahy.

*Адреса для листування:*  
ІПКСФ кафедра УЕФ,  
пл. Повстання, 17,  
м. Харків, Україна, 61001.  
Тел. (факс): (057) 732-75-58.  
E-mail: uef-ipksf@mail.ru

Надійшла до редакції:  
28.02.2011 р.