

**ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПУ ISO 9001
«ОРІЄНТАЦІЯ НА СПОЖИВАЧА» В РОБОТУ АПТЕЧНОЇ МЕРЕЖІ АНЦ**

Аджиба Д. Д.

Науковий керівник: Ткаченко О. В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

yezjf@nuph.edu.ua

Вступ. Розробка, впровадження та підтримка системи управління якістю (СУЯ) аптечного підприємства доповнює і посилює нормативні вимоги фармацевтичного сектору галузі охорони здоров'я, даючи впевненість у тому, що належна якість послуг досягається і підтримується, впорядковується та покращується існуюча система управління підприємством, в тому числі шляхом поєднання вимог інших управлінських систем. Процесний підхід до побудови СУЯ забезпечує ефективну роботу на операційному рівні, дає керівництву повну інформацію для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, дозволяє оперативно реагувати на зміни на ринку. Наявність СУЯ, сертифікованої відповідно вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 зміцнює ділову репутацію, збільшує нематеріальні активи підприємства

В Україні лише декілька аптечних мереж впровадили СУЯ, серед них ТОВ «ОДУЖУЙТЕ ШВИДШЕ», Аптеки «Хемотека» (м. Черкаси) ПП «Інфузія», ТОВ «Система аптек «Лінда-Фарм» (м. Дніпро), ТОВ «Хмельницька міська перша аптека» (мережа аптек «Синиця», м. Хмельницький), ТОВ «Маркет Універсал ЛТД» («Мережа аптек D.S.», Львівська й Івано-Франківська обл.), ТОВ «Ужфарм» (Закарпатська обл.). Серед цих мереж нема великих, аптеки яких розташовані по всій Україні. Отже, якщо будь-яка крупна мережа запровадить СУЯ, це значно виділить її серед конкурентів.

Мета дослідження. Метою є пропозиції щодо впровадження принципу ISO 9001 «Орієнтація на споживача» в роботу аптечної мережі АНЦ.

Матеріали та методи. Дане дослідження базується на використанні комплексу загальнонаукових (аналіз і синтез, збір, обробка та аналіз, метод узагальнення) і спеціального методу (системно аналітичного). Так, для аналізу законодавчих актів та нормативних документів використовувався системно-аналітичний метод.

Результати дослідження. Одним з принципів управління якістю стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 є орієнтація на споживача. Розуміння існуючих та майбутніх потреб споживача, задоволення цих потреб, прагнення їх перевищити повинні стати наріжним каменем системи управління. Думка відвідувача та його ставлення до аптеки дуже важлива, тому що від цього залежить його лояльність до певної аптечної точки чи мережі. Саме враження від відвідування аптеки є комплексним, воно залежить від якості обслуговування, кваліфікації персоналу, наявності саме той продукції та в тій кількості, яку він бажає придбати, наявності скидок.

В аптечній мережі АНЦ є опитування про якість обслуговування, питання не розгорнуте, прохання оцінити якість обслуговування за шкалою від одного до п'яти. Але воно доступне лише для тих, хто зареєстрований в бонусній системі та має Viber, де є бот мережі, або хто має аптечний додаток. Це лишає можливості висловлювати свої побажання та зауваження для людей, хто не має доступу до Інтернету. Так, наприклад, серед відвідувачів аптеки, які зареєстровані в боті мережі, середньо зі 100 чоловік на опитування відповідає лише 10.

Якщо встановити безпосередньо в аптеці планшет з опитуванням, мережа зможе отримати більш повну інформацію про обслуговування, персонал та його кваліфікацію, зручність самої аптеки для відвідувачів.

На планшеті можуть відображатися такі питання:

- З урахуванням яких факторів Ви віддаєте перевагу аптеці? (Розташування, вартість, акції та інше).
- Чи звертаєте Ви увагу на привабливу або зручну викладку товару?
- З якою віковою категорією персоналу Вам легко спілкуватися при виборі товару?
- Які знижки в аптеці для Вас є привабливими? (За дисконтними картками, для постійних клієнтів, знижки для пенсіонерів та інше).
- Як швидко було здійснено обслуговування?
- Наскільки професійно поведився фармацевт?

Запитання необхідно періодично змінювати та вводити нові. Питання можуть бути як з фіксованою відповіддю, так і можуть мати строку для власної відповіді, якої немає в списку. Самі питання на планшеті можуть перемикатись тільки після надання відповіді на попереднє питання. Після відповіді на весь блок запитань буде з'являтися реклама з акціями та пропозиціями. Також можна зробити окреме поле для внесення власних пропозицій та побажань. Після обробки всієї інформації мережа може більш якісно задовольняти потреби покупця.

Висновки. Система управління якістю у відповідності до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 в умовах нестабільності на ринку діє як ефективна модель управління, яка дозволяє оперативно реагувати на зміни ринкового середовища, дієвий інструмент для аналізу роботи підприємства, який дозволяє бачити “тонкі” місця та своєчасно впроваджувати запобіжні та коригувальні дії, додаткова гарантія якості послуг, яка дозволяє розраховувати підприємству на високу лояльність своїх відвідувачів, зберегти покупців і обсяги реалізації п засіб для підвищення конкурентоспроможності підприємства, зокрема у сферах товарного забезпечення (робота з дистриб'юторами) і фінансування (робота з банківськими установами).

ОСНОВНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ОХОРОНОЮ ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКИ ПРАЦІ НА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Альбінська О. В.

Науковий керівник: Коваленко С. М.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

albinskayaelena@gmail.com

Вступ. За даними Державного комітету статистики України в останні роки понад 1,5 млн. працівників працювали в антисанітарних умовах збільшеної забрудненості повітря на робочому місці хімічними речовинами, пилом, перевищень рівнів шуму та вібрації, важкості та напруженості праці. За останні роки кількість працюючих в умовах, що не відповідають установленим нормам з охорони праці, зросла з 15 до 30 відсотків від загальної чисельності працівників і складає майже 3 млн. осіб. Тому, актуальним питанням залишається впровадження на підприємствах України системи управління охорони здоров'я та безпеки