

АКТУАЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ КОРПОРАТИВНОЇ СИСТЕМИ НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ АПТЕЧНОЇ МЕРЕЖІ

*Півцайкіна О.С., Ромелашвілі О.С.**

ПФ "Гамма-55", м. Харків, Україна

*** Національний фармацевтичний університет м. Харків**

Питання навчання співробітників аптеки дуже непросте і напевно не існує шаблону його рішення. Однак персонал аптеки має різний кваліфікаційний рівень. Це знаходить відображення і в знанні асортименту і в загальному професійному рівні, а також у навичках спілкування та продажу.

Грамотність персоналу безпосередньо впливає на комерційний ефект, а відповідальність за навчання співробітників лежить безпосередньо на керівниках, відповідальних за комерційний результат.

Навчання – це один з фундаментальних процесів, що становлять основу поведінки. Як правило, поведінка в організаціях є результатом навчання. Навчання – це процес, за допомогою якого відбуваються зміни у поведінці, в сприйнятті, цілях та емоційних реакціях.

В ході роботи нами були з'ясовані основні причини неефективного навчання персоналу в аптеках, до яких ми віднесли наступні:

- не сформульована конкретна потреба в навчанні;
- результати навчання не вирішують стратегічних цілей мережі;
- відсутність мотивації працівників навчатися та застосовувати отримані знання в процесі роботи.

На даний час керівнику аптечної мережі доводиться обирати серед великої кількості різних форм навчання найбільш оптимальну, яка дозволяє задовольнити практично будь-які запити, що є важко розв'язуваною задачею.

Для досліджуваної аптечної мережі нами запропонована корпоративна система навчання – тренінги, в яких беруть участь лише співробітники однієї компанії, що дозволяє виявити певний набір проблемних питань та привести роботу компанії до єдиного вектору.

Для того, щоб виявити проблематику та з'ясувати потреби в нових навичках та знаннях персоналу аптечної мережі, на наш погляд слід:

- оцінити необхідні компетенції, знання, навички та індивідуально-особистісні характеристики наявних працівників;
- оцінити можливості і розставити пріоритети у відповідності зі стратегічними та оперативними цілями.

Отримавши відповіді на ці запитання, розроблюється специфічна програма, яка задовольняє потреби персоналу та поточні завдання мережі.

Систему навчання та розвитку персоналу доцільно розділити на групи: спеціалісти (провізори, фармацевти і консультанти) і адміністративний склад (завідувачі, їх заступники і адміністратори). Основними компетенціями для першої групи є спеціалізовані знання, техніка продаж, вміння працювати з клієнтом, орієнтація на командну роботу, розвиток лояльності до бренду, адаптивність. Для другої групи характерним є розвиток таких навичок, як управління персоналом, планування, орієнтація на досягнення результату.

Навчання повинне будуватися таким чином, щоб співробітник міг не тільки удосконалити навички, але й озраховувати на можливість переходу на більш високу посаду.

Корпоративні тренінги дозволяють не лише підвищити знання співробітників аптечної мережі, але й є одним з факторів їх мотивації, вирішують завдання щодо командування та дозволяють розв'язати конфлікти у колективі.