

М.С. Ткаченко, О.В. Посилкіна

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Актуальність розробки і впровадження стандартів логістичного обслуговування клієнтів фармацевтичного підприємства

Метою дослідження є розробка комплексу стандартів логістичного обслуговування клієнтів, який передбачає не тільки врахування комерційних інтересів фармацевтичних підприємств, але і регламентацію процесів зберігання, транспортування та передачі лікарських засобів клієнтам з врахуванням специфічних особливостей окремих видів і форм лікарських засобів.

Стандарти обслуговування гарантують клієнтам задекларований підприємством перелік додаткових цінностей, які вони можуть отримати водночас із товаром. Стандарти обслуговування визначають правила роботи працівників логістичних підрозділів (служб) і ґрунтуються на часових критеріях, показниках надійності й показниках, пов'язаних із втратами та пошкодженнями. Дотримання стандартів обслуговування стабілізує ринок постійних клієнтів і зменшує їхній вплив.

Особливість логістичного обслуговування в фармацевтичній галузі полягає в необхідності чіткої регламентації цієї діяльності відповідно до вимог міжнародних стандартів якості та належних практик (GDP, GSP) та не може обмежуватися лише системою традиційних аналітичних показників, що характеризують фізичне переміщення і поставку лікарських засобів, та враховують комерційні інтереси партнерів.

Окрім вказаних аспектів, мають бути враховані базові параметри логістичного обслуговування, обумовлені специфікою лікарських засобів як товару. Це може бути досягнуте завдяки розробці та впровадженню комплексу стандартів логістичного обслуговування, адаптованих до умов фармацевтичної галузі і вимог міжнародних стандартів якості та належних практик (GDP, GSP) (рис. 1). Запропонована для фармацевтичних підприємств система стандартів

включає в себе всі елементи, що сприяють запобіганню збитків з точки зору відповідальності фармацевтичного підприємства-виробника.

Забезпечення збереження якості лікарських засобів та належного рівня логістичного обслуговування клієнтів фармацевтичного підприємства починається зі складування лікарських засобів, які призначені для реалізації зі складу виробника готової продукції. Вимогами GDP також регулюється безпосередньо процес поставки лікарських засобів клієнтам (замовникам) та процедура їх повернення (в разі необхідності).



Рис. 1. Система стандартів логістичного обслуговування клієнтів фармацевтичного підприємства

Впровадження запропонованого комплексу стандартів логістичного обслуговування клієнтів промислових фармацевтичних підприємств є запорукою збереження якості лікарських засобів (завдяки дотриманню належних умов їх складування, зберігання, транспортування, передачі замовникам) та важливою складовою переходу вітчизняних фармацевтичних підприємств до менеджменту якості.