

УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ

УДК 615.15

© Л.Р. Ганиева, С.Н. Ивакина, 2021

Л.Р. Ганиева, С.Н. Ивакина
**ПОРТРЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ РОЗНИЧНОЙ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
 ГОРОДА УФЫ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**
*ФГБОУ ВО «Башкирский государственный медицинский университет»
 Минздрава России, г. Уфа*

В условиях финансово-экономического кризиса, падения реальных доходов и платежеспособности населения аптечным организациям (АО) приходится адаптировать свою деятельность под влиянием внешних факторов при чутком контроле руководителя организации.

Цель исследования: разработка портрета руководителя АО, осуществляющей розничную торговлю (отпуск) лекарственных препаратов населению с использованием социологических исследований.

Материал и методы. Изучение проводилось методом социологического опроса с использованием анкетирования 132 руководителей АО города Уфы.

Результаты и обсуждение. Выявлено, что возглавляют АО молодые замужние женщины, окончившие учебные заведения, расположенные в родном городе. Выбор ими профессии обусловлен ее престижностью (21,2%). В работе руководителя чаще используются знания по менеджменту и психологии (28,8 и 34,8% соответственно). Работа в должности руководителя в современных условиях у 75,7% респондентов вызывает стресс различной степени выраженности вплоть до эмоционального выгорания.

Заключение. Завышенные требования к специалистам фармацевтической отрасли, отсутствие нормирования труда и низкий размер заработной платы могут приводить к эмоциональному выгоранию и способствовать уходу из профессии.

Ключевые слова: руководитель аптечной организации, розничный сектор, стресс, эмоциональное выгорание, социологические исследования.

L.R. Ganieva, S.N. Ivakina
**PORTRAIT OF THE MANAGER OF THE RETAIL SECTOR PHARMACY
 ORGANIZATION IN MODERN CONDITIONS**

In the context of the financial and economic crisis, falling real incomes and the population's ability to pay, pharmacy organization (PO) have to adapt their activities under environmental factors under the strict control of a manager.

Purpose: to develop a portrait of a PO that carries out retail trade (dispensing) of medicinal products for the manager using sociological research.

Material and methods. The research was carried out by the method of a sociological survey using a questionnaire survey of 132 managers of the city of Ufa.

Results and discussion. It was revealed that the heads of pharmacy organizations are young married women who graduated from educational institutions located in their hometown. Their choice of a profession is due to its prestige (21.2%). In the work of a manager, knowledge of management and psychology is more often used (28.8 and 34.8%, respectively). Working as a manager in modern conditions in 75.7% of respondents causes stress of varying severity, up to emotional burnout.

Conclusions. Thus, overestimated requirements for specialists in the pharmaceutical industry, lack of labor rationing and low wages lead to emotional outburst and retirement from the profession.

Key words: head of a pharmacy organization, retail sector, stress, emotional burnout, sociological research.

На сегодняшний день, работая в должности руководителя аптечной организации (АО), фармацевтическим специалистам приходится постоянно сталкиваться с психологическими и физическими нагрузками и периодически возникающими стрессовыми ситуациями [4]. Особенно это касается АО розничного сектора фармацевтического рынка, что обусловлено финансово-экономическим кризисом в стране, высоким уровнем инфляции, падением реальных доходов населения и снижением его покупательской платежеспособности [2]. Вышеперечисленные факторы определяют потребительское поведение, что в свою очередь напрямую влияет на деятельность АО, эффективность которой зависит от умения руководителя оперативно реагировать на изменения факторов внешней среды и выбирать адаптационную политику для АО в

конкретной ситуации. Это, безусловно, сказывается на состоянии здоровья, уровне работоспособности руководителя АО при реализации основной цели согласно профессиональному стандарту – удовлетворение потребностей населения в безопасных, эффективных и качественных лекарственных препаратах (ЛП) и товарах аптечного ассортимента (ТАА) [6]. Поэтому актуальным является выявление трудностей и стрессоров, оказывающих влияние на профессиональную деятельность руководителя АО, а также мотивационных факторов выбора профессии и степени удовлетворенности ею.

Цель исследования – описание портрета руководителя АО, осуществляющей розничную торговлю (отпуск) лекарственных препаратов населению с применением социологических исследований.

Материал и методы

Для формирования портрета руководителя АО использовался метод социологического опроса в форме анкетирования, которое позволяет путем постановки определенного

набора вопросов каждому из участников выбранной группы изучить возникшую проблему [3,5]. Разработанная анкета состояла из 49 вопросов, сгруппированных в три раздела (табл. 1).

Таблица 1

Основные разделы анкеты и их характеристика	
Раздел анкеты	Краткая характеристика вопросов
Социально-демографический	Вопросы, касающиеся возраста респондента, пола, семейного положения, стажа работы
Мотивационно-образовательный	Источники информации и мотивационные факторы выбора профессии, образовательного учреждения, знания, необходимые в работе руководителя
Профессиональный	Вопросы, касающиеся места работы (месторасположение, форма собственности АО), степени справляемости с занимаемой должностью, удовлетворенности работой, стрессовых факторов, встречающихся в работе руководителя АО, наличия эмоционального выгорания относительно выбранной профессии, возможных условий ухода из профессии

Исследование проводилось в 2019-2020 гг. (с сентября по февраль). В процессе исследования использовались следующие методы: 1) индивидуальное опосредованное анкетирование фармацевтических специалистов – опрос проводился среди 132 руководителей АО розничного сектора г. Уфы, что обеспечивает репрезентативность выборки [1]; 2) экономико-статистический метод (группировки и сравнения).

Полученные данные были обработаны с применением программы Microsoft Office Excel 2007 версия 12.0.

Результаты и обсуждение. Опрос показал, что все респонденты – женщины (132 руководителя АО), из них 34,8% (46 человек) были не замужем. Средний возраст составил 40,2 года, средний стаж работы – 11,2 года, стаж работы в должности руководителя АО – 9,4 года. Большинство руководителей окончили Башкирский государственный медицинский университет (БГМУ) или Бирский медико-фармацевтический колледж (БМФК), что обусловлено нахождением учебных заведений в городе, в котором респонденты проживали (табл. 2).

Таблица 2

Распределение ответов респондентов на вопросы мотивационно-образовательного раздела			
Показатели	Перечень исследуемых характеристик при опросе	Распределение ответов	
		%	кол-во человек
Образовательные (учебные) учреждения, которые окончили руководители АО	БГМУ	37,1	49
	БМФК	25,8	34
	Южно-уральский государственный медицинский университет	18,9	25
	Пермская государственная фармацевтическая академия	11,4	15
	Свердловский областной медицинский колледж	6,8	9
Причины выбора образовательного учреждения	Находится в регионе (городе) проживания респондента	50,0	66
	Находится в городе проживания	22,7	30
	Высокий рейтинг вуза	13,6	18
	Целевое направление	10,6	14
	Выбор родителей	3,1	4
Мотивационные факторы выбора профессии	Престижность	21,2	28
	Зарботная плата	16,7	22
	Отсутствие проблем с трудоустройством	15,2	20
	Причастность к медицине	12,1	16
	Забота о людях	12,1	16
	Карьерный рост	10,6	14
	Получаемые знания	7,6	10
Знания, необходимые в работе и/или в жизни	Выбор родителей	4,5	6
	Знания в области психологии	34,8	46
	Знания в области менеджмента	28,8	38
	Знания в области маркетинга	21,2	28
	Знания в области экономики	15,2	20

Основными мотивационными факторами выбора профессии являлись престижность, заработная плата и отсутствие проблем с трудоустройством (отметили 21,2%, 16,7% и 15,2% опрошенных респондентов соответственно). Еще до начала работы большинство (83,3%/110 опрошенных) респондентов знали о выбранной профессии, о ее социальной значи-

мости для общества. О необходимости знаний по менеджменту и психологии в профессиональной деятельности и в жизни заявили 28,8% и 34,8% руководителей АО соответственно.

Большинство опрошенных респондентов работают в АО частной формы собственности, расположенных в спальном районе, имеют в подчинении коллективы до 10 человек (табл. 3).

Таблица 3

Распределение ответов респондентов на вопросы профессионального раздела

Показатели	Перечень исследуемых характеристик при опросе	Распределение ответов	
		%	кол-во человек
Месторасположение АО	Спальный район	62,1	82
	Деловой район	12,1	16
	Новостроящийся район	25,8	34
Форма собственности АО	Частная форма	83,3	110
	Государственная форма	16,7	22
Количество сотрудников в подчинении	До 10 человек	97,7	129
	От 10 до 20 человек	2,3	3
Является ли работа в АО трудоемкой	Да	81,8	108
	Нет	18,2	24
Степень справляемости с обязанностями по занимаемой должности	Менее 60%	3,0	4
	От 60 до 80%	10,6	14
	На 80% и более	86,4	114
Стрессоры, оказывающие влияние на работу руководителей	Условия работы	20,5	27
	Внешние факторы	18,2	24
	Профессиональные факторы	15,2	20
	Личностные факторы	13,6	18
	Взаимоотношения с коллегами/подчиненными	12,9	17
	Производственные факторы	9,8	13
	Экстремальные факторы	9,8	13

Работу в АО считают трудоемкой, однако большинство руководителей справляются с ней на 80% и более (86,4%/114 респондентов). Выявлено, что для 20,5% руководителей одним из стрессоров являются условия работы, а именно: отсутствие комнаты для приема пищи, отсутствие условий для отдыха и удовлетворения нужд, однообразие деятельности. Среди внешних факторов стрессором является воровство покупателей, общение с «трудными» покупателями. Третье и четвертое место по стрессовости у руководителей АО занимают профессиональные (игра «уга-

дай» лекарственный препарат (ЛП) с покупателем) и личностные (частые ошибки в работе, личные переживания) факторы (табл. 3). Следует обратить внимание на то, что 65,2% респондентов считают, что эти стрессоры могут привести к дезадаптации и эмоциональному выгоранию, а также оказывать влияние на взаимоотношения с другими людьми.

Эмоциональное состояние руководителей АО выявляли по предложенной нами 5-балльной шкале путем субъективного оценивания ими собственного состояния на момент опроса (табл. 4).

Таблица 4

Распределение ответов респондентов относительно своего эмоционального состояния

Характеристика эмоционального состояния	Распределение ответов	
	%	кол-во человек
Отсутствие эмоционального напряжения и стресса (0 баллов)	9,1	12
Нет стресса (1 балл)	15,2	20
Небольшой стресс, слабые эмоции (2 балла)	28,8	38
Эмоциональное напряжение, обыденный стресс (3 балла)	22,7	30
Частые и сильные эмоции, регулярный стресс, эмоциональное выгорание (4 балла)	16,7	22
Очень сильные эмоции, постоянный стресс, эмоциональное истощение и выгорание (5 баллов)	7,5	10

При оценке собственного эмоционального состояния лишь 24,3% руководителей отметили отсутствие стресса, 75,7% испытывают стресс и эмоциональное напряжение различной степени выраженности (от слабого до эмоционального истощения и выгорания) (табл. 4). Выявлено, что для купирования тревожных состояний 46,2% (61 руководитель) принимают ЛП, среди которых лидируют снотворные и седативные ЛП. Кроме того, 43,9% (58 человек) используют разные методы для снятия стресса (спорт/йога, танцы, кулинария, медитация, психотерапия и др.), среди которых лидируют шопинг (41,4%) и прослушивание музыки (27,6%).

В ходе социологического опроса выявлено, что среди факторов, оказывающих влия-

ние на работу руководителя АО, особенно в начале своей профессиональной деятельности, респонденты отметили недостаточность знаний – 16,7% (22 респондента) и необходимость работы с людьми – 9,1% (12 респондентов). Кроме того, 40,2% руководителей (53 респондента) не испытывают удовлетворения от работы в АО и от выбранной профессии. Среди опрошенных респондентов 40,2% (53 руководителя) считают, что нынешние требования к фармацевтическим работникам завышены и необходимы изменения в законодательной базе, 66,7% (88 руководителей) придерживаются мнения о необходимости нормирования труда и более четком разделении функций между специалистами фармацевтической отрасли в рамках должностей.

Большинство руководителей АО рассматривают возможность ухода из выбранной профессии – 83,3% (110 респондентов), при этом главной причиной ухода отмечают низкую заработную плату – 30,9% (34 человека) (табл. 5).

Таблица 5
Причины, способствующие уходу из профессии

Причины ухода из профессии	Распределение ответов	
	%	кол-во человек
Низкая заработная плата	30,9	34
Несоответствие реальной профессии ожиданиям	13,6	15
Необходимость продавать маркетинговую продукцию	13,6	15
Разочарованность профессией	11,8	13
Конфликты с сотрудниками	8,3	9
Переработки	8,3	9
Несоответствие выбранной профессии	4,5	5
Несоответствие знаний	4,5	5
Работа в крупной аптечной сети	4,5	5

Заключение

1. Проведен социологический опрос методом анкетирования и сформирован портрет руководителя розничной АО в г. Уфе с учетом характеристик социально-демографического, мотивационно-образовательного и профессионального характера. Выявлено, что большин-

ство руководителей АО – это молодые (средний возраст 40,2 года) замужние женщины (65,2%) со стажем работы в должности руководителя АО 9,4 года. Большинство из них окончили БГМУ или БМФК. По их мнению, выбор профессии обусловлен ее престижностью (21,2%), достойной зарплатой (16,7%) и отсутствием проблем с трудоустройством (15,2%). Для работы в должности руководителя наиболее востребованными являются знания в области психологии и менеджмента.

2. Выявлено, что большинство респондентов (97,7%) руководят АО частной формы собственности, имея в подчинении коллективы до 10 человек. Большинство руководителей испытывают стресс (от слабых эмоций до эмоционального истощения и выгорания) от работы в занимаемой должности (75,7%), что требует принятия седативных ЛП. Лидирующими стрессорами являются условия работы (20,5%), внешние (18,2%) и профессиональные (15,2%) факторы. Большинство руководителей (83,3%) рассматривают возможность ухода из выбранной профессии, при этом главной причиной ухода является низкая заработная плата.

Сведения об авторах статьи:

Ганиева Лилиана Ринатовна – аспирант кафедры управления и экономики фармации с курсом медицинского и фармацевтического товароведения, фармацевтический факультет ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России. Адрес: 450010, г. Уфа, ул. Летчиков, 2. E-mail: lina50992@mail.ru.

Ивакина Светлана Николаевна – к. фарм.н., доцент кафедры управления и экономики фармации с курсом медицинского и фармацевтического товароведения, фармацевтический факультет ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России. Адрес: 450010, г. Уфа, ул. Летчиков, 2. E-mail: ivakinasn@mail.ru.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дрёмова, Н.Б. Маркетинг в аптеке: шаг за шагом. Практическое руководство / Н.Б. Дрёмова. – М.: МЦФЭР, 2008. – 198 с.
2. Ивакина, С.Н. Оценка современного состояния российского фармацевтического рынка в условиях социально-экономического кризиса / С.Н. Ивакина, Г.М. Нагимова, Б.А. Бакиров // Медицинский вестник Башкортостана. – 2016. – Т. 11, №4. – С. 1-4.
3. Потребительская оценка железосодержащих лекарственных препаратов в Республике Башкортостан / С.Н. Ивакина [и др.] // Вопросы обеспечения качества лекарственных средств. – 2018. – №3 (21). – С. 16-23.
4. Михайлова, Е.А. Изучение особенностей труда руководителей аптечных организаций [Электронный ресурс] / Е.А. Михайлова, Н.И. Гаврилина // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 3. URL: www.science-education.ru/109-9220 (дата обращения 30.11.2021).
5. Усманова, Ф.К. Анкетирование как элемент проектно-исследовательской деятельности студентов / Ф.К. Усманова, М.С. Ашин // Фундаментальные исследования. – 2014. – №12. – С. 1762-1765.
6. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» [Электронный ресурс] / Приказ Минтруда России от 22.05.2017 № 428н. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_217941/ (дата обращения: 30.11.2021).

REFERENCES

1. Dremova N.B. Marketing in a pharmacy: step by step. Practical guide. Moscow. ICFED. 2008. 198 p. (in Russ.).
2. Ivakina S.N., Nagimova G.M., Bakirov B.A. Assessment of the current status of the Russian pharmaceutical market in terms of socio-economic crisis. Bashkortostan medical journal. 2016;11(4):1-4 (in Russ.).
3. Ivakina S.N. [et al.]. The assessment of consumer preferences with respect to iron-containing drugs in the Republic of Bashkortostan. Journal of pharmaceuticals quality assurance issues. 2018;(3):16-23 (in Russ.).
4. Mikhailova E.A., Gavrilina N.I. Study of features of labor leaders pharmacies [Electronic resource]. Modern problems of science and education. 2013;(3). URL: www.science-education.ru/109-9220 (accessed 30.11.2021) (in Russ.).
5. Usmanova F.K., Ashin M.S. Surveys as an element of design and research activities of students. Fundamental research. 2014;(12):1762-1765 (in Russ.).
6. Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation dated May 22, 2017 № 428n «On the approval of the professional standard «Specialist in the field of pharmaceutical management» [Electronic resource]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_217941/ (accessed 30.11.2021) (in Russ.).