

УДК 615.12:658.8.(470.65)

**МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ В ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ РСО – АЛАНИЯ***Л.Н. Царахова, И.Н. Левкова*

Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова, г. Владикавказ

**MARKETING STUDIES OF ADDITIONAL SERVICES RENDERED
IN PHARMACEUTICAL ORGANIZATIONS OF THE REPUBLIC
OF NORTH OSSETIA – ALANIA***L.N. Tsarakhova, I.L. Levkova*K.L. Khetagurov North Ossetian State University, Vladikavkaz
E-mail: carahova_larisa@mail.ru

Рыночные перемены в экономике России существенно повлияли на фармацевтический рынок, изменив условия работы фармацевтических организаций. Грамотно подобранный перечень дополнительных услуг позволяет повысить конкурентоспособность фармацевтической организации. Дополнительные услуги, оказываемые в аптечной организации, могут быть предоставлены как населению, так и медицинским работникам и коллегам-фармацевтам, работающим в других организациях. Целью исследования являлась разработка системы дополнительных услуг для фармацевтических организаций, расположенных на территории РСО-Алания. Контент-анализ показал повышенный интерес фармацевтических организаций к расширению дополнительных услуг. Социологический опрос посетителей аптек, фармацевтических и медицинских работников позволил сделать вывод о том, что перечень дополнительных услуг, предоставляемый аптечными организациями, ограничен и его необходимо расширять в разных направлениях: фармацевтическом, медицинском и оздоровительном. Так на основе систематизации услуг, оказываемых в аптеках, и изучения спроса дополнительных услуг, была разработана модель пакета дополнительных услуг в фармацевтических организациях.

Ключевые слова: дополнительные услуги, маркетинговые исследования, фармацевтические организации.

Market changes in Russian economy have significantly influenced the pharmaceutical market and changed the working conditions of pharmaceutical organizations. Properly formed list of additional services allows enhancing the competitiveness of a pharmaceutical organization. Additional services, which are rendered in a pharmacy organization, can be provided to the population as well as to medical workers and pharmacists who work in other organizations. The development of additional services system for pharmaceutical organizations in the Republic of North Ossetia – Alania was the purpose of the study. Content-analysis showed that the significant interest of pharmaceutical organizations is paid towards the additional service extension. Sociological survey of pharmacy customers, pharmaceutical and medical workers allowed making a conclusion about the fact that list of additional services, rendered by pharmacy organizations is limited and it is necessary to be extended in different directions: pharmaceutical, medical, and therapeutic. Thus basing on the systematization of services, rendered by the pharmacies, and study of demand in additional services we have developed a model of additional services package in pharmaceutical organizations.

Keywords: additional services, marketing studies, pharmaceutical organizations

Рыночные перемены в экономике России существенно повлияли на фармацевтический рынок, изменив условия работы фармацевтических организаций, предоставив самостоятельность в формировании ассортимента и ценовой политики. Так, в процессе работы современная аптека сталкивается с двумя основными проблемами: привлечение новых покупателей и удержание постоянных клиентов [1]. Для завоевания доверия населения, формирования постоянной клиентуры, оказания высококачественной фармацевтической помощи аптеки предоставляют различные пакеты дополнительных услуг, являющиеся элементами социально-этического маркетинга. Грамотно подобранный перечень дополнительных услуг позволяет повысить конкурентоспособность фармацевтической организации. Дополнительные услуги, оказываемые в аптечной организации, могут быть предоставлены как населению, так и медицинским работникам и коллегам-фармацевтам, работающим в других организациях. Анализ отечественной и зарубежной литературы показал большой интерес фармацевтических организаций к внедрению различных пакетов дополнительных услуг, однако, отсутствуют исследования в области систематизации дополнительных услуг различных направлений, в связи с чем данный процесс происходит спонтанно [2, 3].

Все вышеизложенное определило цель и задачи исследования.

Цель исследования: разработка системы дополнительных услуг для фармацевтических организаций, расположенных на территории РСО-Алания.

Задачи исследования:

- провести анализ лекарственного обслуживания населения в фармацевтических организациях РСО-Алания;
- провести анализ дополнительных услуг, предоставляемых фармацевтическими организациями;
- изучить мнение фармацевтических работников о состоянии и перспективах развития сферы дополнительных услуг в аптечных организациях;

- выявить отношение референтных групп к оказанию дополнительных услуг в фармацевтических организациях;

- разработать пакет дополнительных услуг для фармацевтических организаций РСО-Алания.

Объектами исследования стали законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие здравоохранение и систему лекарственного обеспечения населения, материалы социологических исследований работников фармацевтических организаций и населения.

В процессе исследования были использованы следующие методы: системный и информационный подходы, метод непосредственного наблюдения, сравнительный документальный анализ, социологические методы (анкетирование, интервьюирование), метод математической статистики, контент-анализ, метод групповой дискуссии. Статистическая информация обработана с использованием компьютерных технологий.

Контент-анализ показал повышенный интерес фармацевтических организаций к расширению дополнительных услуг. Так, дополнительные услуги, предоставляемые фармацевтическими организациями, можно классифицировать следующим образом:

- фармацевтические;
- медицинские;
- оздоровительные;
- обучающие;
- потребительские.

В условиях жесткой конкуренции на фармацевтическом рынке предоставление дополнительных услуг в настоящее время рассматривается как обязательная программа.

Для формирования пакета дополнительных услуг необходимо было изучить поведение потребителей и их мотивацию. Так, потребителей можно разделить на три группы:

1. население;
2. медицинские работники ЛПУ;
3. фармацевтические работники других фармацевтических организаций.

Анализ мотивации потребителя показал, что аргументом для посещения аптеки

служит ухудшение здоровья, желание его восстановить, а также проведение профилактических мероприятий хронических заболеваний.

Анализ факторов, влияющих на поведение потребителя, выявил два направления: объективные (рыночная конъюнктура и государственная система защиты прав потребителей) и субъективные (социально-демографические, состояние здоровья, медицинская и фармацевтическая культура, уровень информации).

Указанные факторы легли в основу разработки анкет по изучению потребностей и предпочтений посетителей (потребителей) фармацевтических организаций, в том числе:

1. портрет потребителя;
2. потребитель как покупатель;
3. выбор товаров и услуг;
4. дополнительные услуги.

Результаты анкетирования показали, что почти 90% потребителей посещают аптеку по мере необходимости, предпочитая руководствоваться назначениями врача или советами аптечного работника.

Было выявлено, что потребители отдают предпочтение следующим дополнительным услугам:

- справочно-информационные;
- продажа санитарно-просветительской литературы;
- продажа и прокат видеопродукции;
- сервисные услуги по телефону;
- доставка на дом;
- фитобар;
- конфиденциальные беседы (провизор-потребитель).

Помимо приведенного перечня, анализ анкет показал желание посетителей аптек получать медицинские дополнительные услуги, такие как:

- консультации врачей-специалистов (гомеопата, диетолога, косметолога, психотерапевта);
- измерение антропометрических данных;

- измерение артериального давления;
- экспресс-тестирование;
- лечебный массаж;
- доврачебная помощь.

Также пользовались спросом дополнительные услуги в области оздоровления:

- школы здоровья;
- тренажеры;
- диетические калькуляторы.

Анализ мнений фармацевтических работников на основе анкеты социологического опроса показал следующий перечень дополнительных услуг:

- справки населению;
- консультации врачей-специалистов;
- доставка на дом;
- фитобар.

Также сотрудники фармацевтических организаций указали, что для расширения сферы услуг в аптеках им необходимо повышение профессиональных знаний, наличие методик организации предоставляемых услуг, информации о видах дополнительных услуг.

Изучение мнений медицинских работников на основе социологического опроса показало следующий перечень дополнительных услуг:

- контроль артериального давления;
- школы здоровья;
- консультации по диетпитанию;
- консультации диетолога;
- консультации о парафармацевтически товарах.

Таким образом, можно сделать вывод, что перечень дополнительных услуг, предоставляемый аптечными организациями, ограничен и его необходимо расширять в разных направлениях: фармацевтическом, медицинском и оздоровительном.

Так на основе систематизации услуг, оказываемых в аптеках и изучения спроса дополнительных услуг, разработана модель пакета дополнительных услуг в фармацевтических организациях.

Библиографический список

1. Дзюба В.Ф., Резников К.М., Афанасьева Т.Г. Современная концепция использования лекарственных средств, отпускаемых без рецепта врача. // Человек и лекарство: тез. докл. III Рос. нац. конгр. 16-20 апреля 1996 г. М.: РЦ Фармединфо, 1996. С. 305.

2. Дремова Н.Б. Аналитический обзор отношения среднего класса россиян к здоровью и товарам для его укрепления // Эконом. вестн. фармации. – 2000. – №5. – С. 27-28.

3. Дремова, Н.Б. Маркетинговые исследования потребителей медицинских и фармацевтических товаров и услуг / Н.Б. Дремова, С.В. Соломка, М.М. Холявина // Новая аптека. – 2001. – № 4. – С. 34-41.

* * *

Царахова Лариса Николаевна – кандидат фармацевтических наук, доцент Северо-Осетинского государственного университета имени К.Л. Хетагурова. Область научных интересов: теоретические и методологические основы совершенствования системы управления персоналом как механизма структурной оптимизации регионального фармацевтического рынка (на примере РСО – Алания). E-mail: carahova_larisa@mail.ru

Левкова Ирина Николаевна – Территориальный орган Росздравнадзора по РСО-Алания Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова. Область научных интересов: совершенствование системы управления персоналом фармацевтической отрасли на примере республики Северная Осетия – Алания.