

Дегтярева Наталья Викторовна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный

университет геосистем и технологий»

г. Новосибирск, Новосибирская область

**ВЛИЯНИЕ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦИАЛА
РАБОТНИКОВ НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
(НА ПРИМЕРЕ СЕТИ АПТЕК)**

***Аннотация:** в статье приводятся результаты исследования отдельных характеристик трудового потенциала работников сети аптек и рассматривается их возможность влияния на качество обслуживания клиентов.*

***Ключевые слова:** труд, трудовой потенциал фармацевта, обслуживание, аптеки.*

Продуктивная деятельность любой организации, в которой эксплуатируется человеческий труд, напрямую связана со степенью использования трудового потенциала, представляющего собой сумму качественных и количественных характеристик персонала [1], заключенных в психофизиологических, квалификационных и личностных составляющих работника.

Основные элементы, определяющие потенциал работника, это – возраст, подготовка и способность к карьерному росту, уровень профессионализма, отношение к труду и новым знаниям, навыки, стаж работы; основные характеристики трудового потенциала: здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность, организованность, образование, профессионализм, ресурсы рабочего времени [1].

При оценке трудового потенциала предприятия ряд авторов предлагает использовать конкретные показатели. Р.П. Колосова считает, что трудовой потенциал можно измерить затратами живого труда [2]. Т.П. Маханькова среди качественных характеристик выделяет интеллектуально-профессиональный уровень, физическое развитие и здоровье [3].

В своей работе мы исследовали трудовой потенциал работников сети аптек. В связи с тем, что нередко фармацевты обслуживают своих клиентов без предварительной консультации и назначений лечащего врача, то возникает потребность именно в качественном обслуживании, подразумевающим корректное предложение лекарственных препаратов. Соответственно, мы предположили, что трудовой потенциал работника аптеки будет влиять на качество обслуживания клиента.

В исследовании приняло участие 20 фармацевтов сети аптек города.

На первом этапе исследования состоялось знакомство с личными делами фармацевтов (возраст, образование, стаж работы). Второй этап предполагал оценку по методу «тайного покупателя» (проверка соответствия фармацевта должности и аптечным стандартам, профессиональным компетенциям). На третьем этапе была проведена оценка результативности фармацевтов, путем вклада сотрудника в прибыль аптеки (наполняемость чека, средний чек, продажа фокусных товаров).

Особо показательными стали результаты второго этапа исследования, в ходе которого выяснилось, что 35% фармацевтов совершают существенные ошибки, нарушая стандарты обслуживания. Распространенными ошибками стали отсутствие выяснения мотивов и знакомство клиента с ассортиментом, противопоказаниями и побочными эффектами. В таблице 1 представлен наблюдательный лист, используемый в процессе исследования.

Таблица 1

Наблюдательный лист

Пошаговая инструкция продажи		утро	день	вечер
1	Приветствие			
2	Выяснение мотивов			
3	Знакомство с ассортиментом			
4	Продажа			
5	Продажа вспомогательных средств			
6	Занесение в компьютер			
7	Проговорить лекарства и сумму			
8	Расчет			

9	«Будьте здоровы» и прощание			
---	-----------------------------	--	--	--

На следующем этапе уточнялся вклад фармацевтов в прибыль аптеки. В таблице 2 приведены результаты по одной из аптек.

Таблица 2

Вклад фармацевтов в прибыль аптеки

План		Фар. 1	Фар. 2	Фар. 3	Фар. 4
Сентябрь					
Ср. чек	300 р.	327 р.	260 р.	234 р.	160 р.
Выручка	100%	36%	27%	20%	17%
Фок. преп.	52	21	16	5	0
Октябрь					
Ср. чек	300 р.	347 р.	274 р.	229 р.	171 р.
Выручка	100%	33%	26%	25%	16%
Фок. преп.	46	18	16	12	0

Из таблицы 2 видно, что фармацевт 1 приносит большую часть прибыли. Его оценка 0,74. Фармацевты 2 и 3 вносят практически одинаковый вклад в выручку аптеки. Их оценка 0,58 и 0,4 соответственно. Вклад фармацевта 4 минимален – оценка 0,16. Он не работает на повышение среднего чека, не продаёт фокусные препараты. В ходе анализа выяснилось, что данный показатель не находился в корреляции с опытом и стажем работы. Так, молодые специалисты, имеющие стаж работы до года, могли оказать грамотную консультацию и способствовали наполняемости чека фокусными товарами. Наблюдались случаи, когда опытные сотрудники, не стремились вносить вклад в деятельность аптеки, имея при этом необходимое образование и квалификацию.

Полученные результаты позволили сделать выводы о недостаточном использовании трудового потенциала фармацевтов в ряде сети аптек города и необходимости разработки специальных мероприятий, как за счет материальных (в зависимости от наполняемости чека каждым работником), так и нематериальных способов поощрения (формирование внутренних мотивов приверженности и эффективного психологического климата внутри коллектива, организацию благоприятных условий труда, внедрение моральных поощрений и возможности для

самореализации в профессиональном и творческом направлении с учетом психотипа работника).

Список литературы

1. Иванова С. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова, Д. Болдогоев, Э. Борчанинова [и др.]. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 278 с.
2. Колосова Р.П. Трудовой потенциал промышленности [Текст] / Р.П. Колосова. – М., 1987. – 162 с.
3. Маханькова Т.П. Факторы, влияющие на наращивание кадрового потенциала / Т.П. Маханькова // Устойчивый рост национальной экономики: инновации и конкурентоспособность: Материалы I Международной научно-практической конференции аспирантов и молодых ученых (Минск, 15–16 декабря 2009 г.) / М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. экон. ун-т; редкол.: Г.А. Короленок (пред.) [и др.]. – Минск: БГЭУ, 2009. – С. 107–108.