

РАЗРАБОТКА ПОДХОДОВ К СОЗДАНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ТЕХНОЛОГИИ ВНУТРИФИРМЕННОГО ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ АПТЕК, ЗАНЯТЫХ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ПОКУПАТЕЛЕЙ

©2010 М.Н.Гурьянова, Т.Ю.Шутова

Пермская государственная фармацевтическая академия

Статья поступила в редакцию 16.10.09.

Статья посвящена вопросам совершенствования системы внутрифирменного повышения квалификации фармацевтических работников. Авторы предлагают метод анализа исходного состояния существующей системы внутрифирменного обучения, включающий следующие этапы: анализ используемых систем обучения, анализ тематики учебных мероприятий, анализ эффективности проводимых учебных мероприятий. Для подтверждения полученных результатов авторами проведены опросы работников аптек, позволившие выбрать оптимальные компоненты создаваемой внутрифирменной образовательной технологии: формы занятий в виде тренингов, тематику занятия, систему контроля полученных знаний.

Ключевые слова: повышение квалификации работников аптек, образовательные технологии, модель обучения.

Повышение квалификации занимает особое место в обучении персонала фармацевтической организации, как основной способ обеспечения соответствия квалификации работников современному уровню развития фармации. Постоянно меняющаяся ситуация на фармацевтическом рынке требует от фармацевтических организаций внедрения программ внутрифирменного обучения персонала и организации оценки их эффективности. Выбор программ внутрифирменного обучения, а также образовательного учреждения, направления подготовки специалистов, согласно положениям статьи Федерального закона «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.96 № 125 происходит по желанию самой организации и в соответствии с её миссией.

Проблемы профессионального обучения фармацевтических работников и оценки его результативности анализировались в работах Е.Ф.Шараховой, Е.А.Фединой, О.В.Петуховой, И.Максимовой, О.Григорьевой¹. Влияние профессиональной подготовки специалистов на качество фармацевтических услуг рассмотрены в работах

С.В.Коновой, Н.Н.Соколовой, Г.А.Олейник, А.В.Солониной и других ученых².

В настоящий момент многие сетевые фармацевтические организации, базируясь на общих положениях кадрового менеджмента и опыте различных, как фармацевтических, так и не фармацевтических сетевых организаций, создают свои программы внутрифирменного обучения. В то же время, исследований по научному обоснованию создания моделей системы внутрифирменного обучения провизора сетевой фармацевтической организации ранее не проводилось. В связи с этим целью нашего исследования явилась разработка методологических подходов к выбору образовательной технологии и оценке результативности и эффективности программ внутрифирменного обучения фармацевтического персонала. Задачами проведенного исследования явились: 1) Изучение сложившейся в сетевой фармацевтической организации модели процесса внутрифирменного обучения провизоров и фармацевтов и определение её эффективности. 2) Создание собственной внутрифирменной образовательной технологии, как системы, включающей представления планируемых результатов обучения, средства диагностики текущего состояния обучаемых специалистов, определенное число моделей обучения и критерии выбора оптимальной модели обучения для различных категорий фармацевтического персонала в конкретных условиях. 3) Создание программ внутрифирменного обучения для различных групп фармацевтического персонала организации.

¹Гурьянова Марина Николаевна, кандидат фармацевтических наук, доцент кафедры управления и экономики фармации. E-mail: gurkino@yandex.ru

Шутова Татьяна Юрьевна, аспирант кафедры управления и экономики фармации. E-mail: vla2006@mail.ru

¹Шарахова Е.Ф. Профессиональные знания как критерий оценки персонала // Экономический вестник фармации: Закон, учет, налоги, менеджмент. – 2002. – № 9. – С. 75 – 79; Федина Е.А. Теоретические и методические основы совершенствования качества фармацевтических информационно-консультативных услуг при безрецептурном отпуске: Автореф. дис. доктора фармацевт. наук. – М.: 2003.

²Кононова С.В. Управление региональным фармацевтическим комплексом как система управления качества фармацевтических услуг: Автореф. дис. доктора фармацевт. наук. – Пермь: 2002.

Исследования проводились на базе сетевой фармацевтической организации Пермского края ЗАО «Лекарства Прикамья». Анализ литературных источников позволил обобщить опыт различных авторов и прописать этапы создания модели внутрифирменного обучения персонала. На наш взгляд, деятельность фармацевтической сетевой организации в этой сфере может включать, как минимум, три этапа: анализ начальных условий, постановка задач и разработка путей их достижения, получение конечного результата в виде собственной внутрифирменной образовательной технологии. В свою очередь, наиболее важный первый этап должен включать такие шаги, как изучение сложившихся в организации методов и форм внутрифирменного обучения персонала, оценка эффективности проведенных учебных мероприятий, выбор наиболее эффективных учебных мероприятий.

Нами проведен анализ существующих программ внутрифирменного обучения для провизоров и фармацевтов, занятых обслуживанием покупателей. В настоящий момент это самая значимая как по величине, так и по роли в организации фармацевтического обслуживания населения группа фармацевтических специалистов. Именно от уровня профессионализма этих работников аптек зависит имидж и конкурентоспособность фармацевтической организации. Существующая в настоящий момент в организации модель внутрифирменного обучения работников аптек включает три составляющие: 1) воспитательный компонент – внутрифирменный стандарт, дающий сотрудникам ориентиры эффективной работы; 2) обучающий компонент – учебные мероприятия, проводимые как силами самой организации, так и с помощью привлеченных специалистов; 3) система контроля уровня знаний и практических навыков фармацевтических работников.

С момента создания ЗАО «Лекарства Прикамья» в 2000 году использовались 4 формы организации обучения: *лекция*, в которой учебная информация, посвященная одной теме, передается в экстраактивном информационном режиме для достижения определенного уровня информированности персонала; *семинар* – учебная информация, передающаяся в интраактивном информационном режиме с целью достижения определенного уровня информированности персонала и создания практического навыка решения стандартных ситуаций; *тренинг-минимум*, предназначенный для отработки до автоматизма умения решать практические стандартные и нестандартные задачи профессионального навыка персонала; *тех. учеба*, традиционно используемая в фармацевтических организациях, как вариант микролекции, осуществляемая силами со-

трудников коллектива отдельной аптеки. Обучение проводится как с отрывом, так и без отрыва от производства.

Ключевой задачей существующей модели обучения является закрепление полученных на додипломном уровне профессиональных знаний, умений и навыков (ЗУН) и формирование новых ЗУН, которые позволят им выполнять профессиональные функции в соответствии с миссией организации.

Анализ начальных условий проводился на основании изучения учетных документы о проведенных учебных мероприятиях отдела по управлению персоналом. Период изучения составил 5 лет. В течение пяти лет стабильно уменьшалось число лекций, как формы, предоставляющей только теоретические знания, и увеличилась число тех. учеб, как формы, предоставляющей наиболее актуальную информацию и имеющую наиболее низкую стоимость. Возросло число учебных мероприятий, проводимых в форме тренинга. В большинстве случаев тренинги проводились медицинскими представителями отечественных и зарубежных компаний-производителей лекарственных препаратов, что также снижало затраты организации по финансированию учебных программ. Отделом по управлению персоналом разработана схема взаимодействия с медицинскими представителями, включающая следующие этапы: подача заявки на проведение учебного мероприятия медицинским представителем; рассмотрение заявки с позиций темы, формы обучения, места и времени проведения учебного мероприятия, количества обучаемых, согласование заявки, утверждение плана учебного мероприятия. В 2008 году заявки на проведение тренингов были поданы от 29 компаний. Поскольку медицинские представители проходят углубленное обучение методикам проведения тренингов для фармацевтических работников на базе своих фирменных учебных центров, было проведено изучение используемых ими систем обучения. Анализ заявок и учебных планов, поданных в отдел управления персоналом, показал, что медицинскими представителями использовались следующие системы обучения: одиночное занятие, посвященное отдельному лекарственному препарату или прибору, и цельноблочные системы обучения – технологии (системы) обучения, в которых минимальной единицей учебного процесса является блок тренингов. Особенностью одиночных занятий являлась их повторяемость по сезонам. Так, например, тренинги с тематикой «Лечение безрецептурными препаратами ОРЗ, ОРВИ, насморка, кашля» проводились представителями 6 компаний. Цельноблочные системы обучения характеризовали такие позиции, как наличие

ключевых задач, полнота информации, учет мотивационных факторов, связность учебных тем. В течение 3 лет регулярно подавались заявки и проводился блок занятий под названием «Школа экспертов», состоящий из 9 модулей, темы которых расписаны строго по месяцам в каждом году

(лечение гипертонии и атеросклероза – январь; лечение повышенной нервной возбудимости, бессонницы, психосоматических расстройств у различных категорий пациентов – февраль и другие темы).

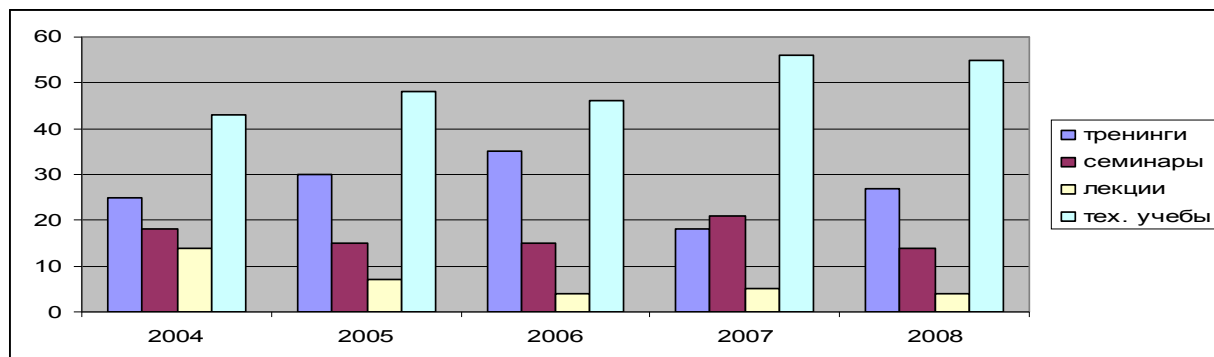


Рис.1. Данные ретроспективного анализа форм обучения работников аптек (2004 – 2008 гг).

Анализ предлагаемой медицинскими представителями тематики занятий выявил следующие направления: технология и психология продаж препаратов, продвигаемых данной компанией в розничном сегменте фармацевтического рынка; фармакологические аспекты терапии отдельных групп заболеваний; новые наименования фармацевтических товаров.

Для анализа эффективности четырех форм организации обучения был применен метод включенного наблюдения, получивший название *Mystery Shopper*.³ Данный метод является инструментом получения реальной информации о том, что происходит при обслуживании покупателя. Контроль усвоения, использования и затухания ЗУН, полученных на тренингах, проводился как отделом по управлению персоналом, так и медицинскими представителями. Полученные результаты были обобщены и сопоставлены. Анализу было подвергнуто 309 заполненных карт, на которых были зафиксированы как речевые этикетные ситуации (РЭС) общения «специалист аптеки – пациент», так и сопровождающие профессиональное общение действия провизора (фармацевта). Выявлено, что знания, полученные специалистами на лекциях, семинарах и тех. учебах, активно применяются в среднем в течение двух недель; профессиональные навыки, полученные в ходе тренингов, сохраняются дольше – в течение месяца. Провизоры и фармацевты, прошедшие обучение в виде тренинга по темам, связанным с профессиональной коммуникацией, выдерживают все этапы консультирования, легко устанавливают личный контакт с пациентами, быстро выявляют потреб-

ности пациента с помощью отработанных на тренинге вопросов, успешно проводят презентацию препаратов, умеют проводить анализ ситуаций профессионального делового общения.

На следующем этапе с целью оценки эффективности выбираемых форм обучения было дополнительно проведено социологическое исследование. Было опрошено 182 работника аптек исследуемой аптечной сети, в т.ч. 94 провизора и 88 фармацевтов. Большая часть опрошенных (73%) назвали как лучшую учебную форму тренинг в варианте ролевой игры.

С целью выявления приоритетных тем обучения была разработана анкета и проведено анкетирование 107 работников аптек выбранной профессиональной группы, подтвердившее, что 51% опрошенных отметили важность организации обучения по фармакологическим и фармакотерапевтическим направлениям; 27% опрошенных отметили необходимость включения в программы тем по психологии и технике продаж; 15% из них предложили включить в обучающие программы темы, связанные с деятельностью государственной системы контроля качества, эффективности, безопасности лекарственных препаратов и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций, а также применением медицинских приборов и аппаратов в домашних условиях.

Таким образом, исследования первого этапа позволили выбрать оптимальные компоненты создаваемой внутрифирменной образовательной технологии: формы занятий в виде тренингов цельнооблочных систем обучения; тематику занятия, систему контроля полученных знаний – метод включенного наблюдения.

³Хоменчук И. «Тайный покупатель» как источник достоверных сведений об уровне сервиса // Российские аптеки. – 2007. – № 17. – С. 10 – 11.

**DEVELOPMENT OF APPROACHES OF DRUGSTORE WORKERS
PROFESSIONAL DEVELOPMENT EDUCATION TECHNOLOGIES
WITHIN THE CORPORATION**

©2010 M.N.Guryanova, T.Yu.Shutova^o

Perm State Pharmaceutical Academy

This article deals with the issues of pharmacist professional development system improvement within the corporation. The authors offer the method of the analysis of the existing system of training within the corporation. It comprises the following steps: 1) currently used education systems analysis; 2) training topics analysis; 3) conducted training efficiency analysis. The authors have surveyed drugstore workers to confirm the obtained results. It gave them a chance to choose the optimal components of training technology within the corporation: trainings, topics of the course, obtained knowledge control system.

Key words: drugstore workers professional development, education technology, training model.

^o *Guryanova Marina Nikolaevna, Candidate of science (Pharmacy), associate professor of the chair of economy and pharmacy management. E-mail: gurkino@yandex.ru
Shutova Tatyana Yurjevna, Post-graduate of the chair of economy and pharmacy management.
E-mail: vla2006@mail.ru*