

*Материалы VII итоговой научно-практической конференции НОМУИС
23-25 мая 2022 года, г. Барнаул
Алтайский государственный медицинский университет*

ЗНАЧЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ПРОВИЗОРА В ПРОЦЕССЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ АПТЕКИ

Алтайский государственный медицинский университет, г. Барнаул

**Смирнова Екатерина Андреевна - студентка 2 курса Института Фармации
Научный руководитель – к.с.н., доцент Бендрикова Альбина Юрьевна**

IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS OF A PHARMACIST IN THE PROCESS OF SHAPING THE COMPETITIVENESS OF PHARMACY

Altai State Medical University, Barnaul

**Smirnova Ekaterina Andreevna - 2nd year student of the Institute of Pharmacy
Supervisor - Associate Professor Albina Yurievna Bendrikova**

Аннотация. В статье представлены результаты исследования по определению значимости коммуникативных навыков провизора при формировании конкурентоспособности аптеки. Выявлено, какие навыки общения провизора являются наиболее важными, по мнению посетителей аптек. Определено, как и какое поведение провизора влияет на клиентов и на их дальнейший выбор аптеки.

Ключевые слова: коммуникативные навыки, конкурентоспособность, провизор.

Abstract. The article presents the results of a study to determine the importance of the communication skills of the pharmacist in the formation of competitiveness of the pharmacy. It was revealed which communication skills of the pharmacist are the most important, according to the visitors of pharmacies. We determined how and what kind of behavior of the pharmacist affects customers and their further choice of pharmacy.

Keywords: communication skills, competitiveness, pharmacist.

Введение

Коммуникативные навыки важны во многих сферах деятельности, не является исключением и сфера здравоохранения. Мы думаем, что умение правильно общаться с посетителями аптек, грамотно решать конфликтные ситуации влияет не только на качество обслуживания, но и на конкурентоспособность аптечной организации.

Цель: изучение степени влияния коммуникативных навыков провизора на конкурентоспособность аптечной организации.

Для осуществления поставленной цели необходимо выполнить ряд **задач:**

- рассмотреть понятие конкурентоспособности организации и дать определение коммуникативным навыкам;
- сделать научный анализ статей по указанной проблеме;
- провести исследование по определению основных коммуникативных навыков провизора при формировании конкурентоспособности аптеки.

Материалы и методы

Традиционный анализ литературы по проблеме исследования; метод сбора данных – опрос; метод статистической обработки результатов. Был проведен социологический опрос среди жителей города Барнаула и Яровое. В опросе приняли участие 188 человек разной возрастной категории. Среди участников анкетирования 84,6% составили женщины и 15,4% - мужчины.

Результаты и обсуждение

На вопрос о важности коммуникативных навыков для провизора большинство респондентов высказались утвердительно. По мнению респондентов, наиболее важными коммуникативными навыками являются такие, как «умение чётко и понятно формулировать мысли», «умение слушать», «соблюдение норм речевого этикета» и «умение управлять эмоциями». На вопрос «Придете ли Вы ещё раз в аптеку, где Вам грубо ответили и/или проявили к Вам безразличие?» более 80% участников анкетирования дали отрицательный ответ. Также в ходе исследования было выявлено, что большей части респондентов доставляет дискомфорт излишне активное поведение провизора. Большинство респондентов при выявлении степени влияния

коммуникабельности провизора на их выбор аптеки, поставили оценку «7-10» по 10-бальной шкале.

Выводы

Как показало проведённое нами исследование, коммуникативные навыки провизора оказывают существенное влияние на формирование конкурентоспособности аптеки. Если провизор не сможет построить грамотную и продуктивную коммуникацию с посетителем, то аптека потеряет своего клиента, что приведёт к падению её конкурентоспособности, а вследствие чего к снижению прибыли. Чтобы этого избежать провизор должен обладать такими коммуникативными навыками, как умение чётко и понятно формулировать свои мысли, умение слушать, умение управлять эмоциями, а также должен соблюдать правила речевого этикета.

Список литературы:

1. Мокронос А.Г. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие для студентов, обучающихся по программе бакалавриата по направлению подготовки 080400 – Управление персоналом / А.Г. Мокронос, И.Н. Маврина ; [науч. ред. А. Г. Мокронос]. – Екатеринбург: Изд-во Урал ун-та, 2014. – 194, [2] с.

2. Трунова А.Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации / А.Р. Трунова. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 30 (216). — С. 76-79. — URL: <https://moluch.ru/archive/216/52130/> (дата обращения: 19.03.2022).

3. Агуреева А. Азбука общения в аптеке (настольная книга фармацевта) – Москва: Изд-во Престо, 2009 - 98 с. (дата обращения: 19.03.2022)

4. Формирование и развитие коммуникативных навыков фармацевтов / У.М. Датхаев, М.А. Асимов, А.Р. Шопабаева [и др.] // Фармация Казахстана. – 2015. – № 9(172). – С. 28-30. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36399417&> (дата обращения 20.03.2022)

5. Скрипкина О.Ю. Влияние коммуникативных навыков провизора на конкурентоспособность аптеки / О.Ю. Скрипкина // Мировой опыт и экономика регионов России : Сборник студенческих научных работ. По материалам XVI Всероссийской студенческой научной конференции с международным участием,

Курск, 13 апреля 2018 года / Под редакцией Л.А. Дремовой. – Курск: Закрытое акционерное общество "Университетская книга", 2018. – С. 361-364. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35678897> (дата обращения 20.03.2022).

Как цитировать:

Смирнова Е.А. (2022). Значение коммуникативных навыков провизора в процессе формирования конкурентоспособности аптеки. Материалы VII итоговой научно-практической конференции НОМУИС, 23-25 мая 2022 года, г. Барнаул, Алтайский государственный медицинский университет. *Scientist*, 22 (4), 65-68.
