

УДК 336.72

**Галкин Дмитрий Павлович**

студент

Московский Государственный Технический Университет  
имени Н.Э. Баумана

**Galkin Dmitry**

student

Bauman Moscow State Technical University

**ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ  
КАК ФАКТОРА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ  
НА РЫНКЕ ПЕРЕВОЗОК ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ**

**WAYS OF QUALITY IMPROVEMENT OF THE PROVIDED  
SERVICES AS FACTOR OF INCREASE IN COMPETITIVENESS IN  
THE MARKET OF TRANSPORTATIONS OF PHARMACEUTICAL  
PRODUCTION**

**Аннотация.** Исследованы теоретические вопросы повышения качества услуг в контексте повышения конкурентоспособности.

**Ключевые слова:** конкуренция, управление качеством, стратегия развития.

**Summary.** The theoretical aspects of improvement of quality of services in the context of increase in competitiveness are investigated.

**Key words:** competition, quality management, development strategy.

В настоящее время зарубежные фармацевтические компании активно локализуют свои производства на территории РФ – начиная от импорта балка и заключения договора на упаковку, заканчивая открытием собственных производственных площадок. Это связано с постановлением об ограничении государственных закупок иностранных лекарств,

подписанным в конце 2015 г., которое требует от иностранных производителей получения статуса локального для осуществления своей деятельности на российском фармацевтическом рынке.

В свою очередь ряд имеющихся на рынке производителей, в том числе и отечественных, в ближайшие года планируют увеличение производственных мощностей. Такие компании, как «АстраЗенека», «Тева», «Полисан», «АКРИХИН» планируют как минимум двукратное увеличение производственных мощностей уже к 2018-му году.

С точки зрения национального законодательства, на данный момент правила перевозки фармацевтических препаратов слабо регламентированы (есть лишь требования к иммунобиологическим препаратам). Однако, с прошлого года существует проект Приказа Министерства Здравоохранения и Надлежащей дистрибьютерской практикой (GDP), ужесточающего правила в отношении перевозки лекарственных средств. Проект вступил в силу с 1 марта 2017 года. Однако политика ведения бизнеса иностранных производителей в области качества уже не первый год предъявляет высокие требования к поставщикам услуг, связанным с непосредственными операциями с товаром - в том числе перевозчикам.

При осуществлении своей деятельности компании-перевозчики фармацевтической продукции должны уделять большое внимание вопросам качества предоставляемых услуг. Соответствие данного показателя запросам рынка напрямую зависит от ряда показателей.

**Машины и оборудование.** Важной задачей при перевозке термолабильных медицинских препаратов является сохранение температуры внутри кузова в заданном диапазоне, не зависимо от внешних погодных условий (холодная зима/жаркое лето). Для выполнения данной задачи необходимо использовать высококачественное климатическое оборудование, которое на практике способно обеспечить температуру +20°С в кузове при отрицательной температуре воздуха за бортом. Также, согласно СП 3.3.2.3332-16 авторефрижератор должен быть оборудован

холодильно-отопительной установкой с автоматической системой поддержания заданной температуры внутри кузова, средствами измерения и контроля температуры, а также теплоизолирующей завесой в дверном проеме кузова. То есть для поддержания температурного режима не нужно использовать дополнительное нагревательное оборудование, которое не синхронизировано с основной установкой. При использовании подобных установок формально получается соответствие требованиям СП, но на деле велик риск несоблюдения температурного режима.

Измерения показателей температуры в кузове должны проводиться специальным термографом не реже 60 раз в час, с погрешностью измерений не более  $\pm 0.5^{\circ}\text{C}$ , что должно подтверждаться сертификатом о калибровке на измерительный прибор. Обязательным требованием является отображение текущих показателей температуры на дисплее в кабине водителя, а также наличие системы звуковых предупреждений, которая позволяет водителю быстро реагировать на выход температуры за установленные границы. Также поддержание температурного режима в заданных границах во время перевозки должно подтверждаться предоставлением распечатки непосредственно при выгрузке продукции.

**Водители.** Водители, осуществляющие перевозки медицинской продукции, должны регулярно проходить обучение по транспортировке термолабильной продукции, а также способам сохранения данной продукции в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

При перевозке дорогостоящих медицинских изделий особое внимание следует уделять соблюдению режима труда и отдыха водителей. По закону водитель не может управлять транспортным средством более 8 часов в сутки с учетом перерывов на отдых и обед. Так, учитывая среднюю скорость движения грузовика и время, отведенное на управление, получим среднесуточную продолжительность маршрута – не более 500 километров. Соблюдение режима труда и отдыха водителей – залог безопасности и сохранности перевозимого груза.

**Технический персонал.** Помимо водителей, каждая перевозка должна сопровождаться мониторингом со стороны отдела обеспечения качества. Специалисты должны анализировать каждую перевозку на предмет выполнения водителем инструкции (например, выполнена ли предварительная подготовка кузова) и отсутствия нехарактерной динамики в работе ХОУ. При обоих случаях реализуются соответствующие корректирующие/предупреждающие меры для недопущения повторения похожих ситуаций. На практике это может быть внесением изменений в инструкцию и последующим обучением водителей по новой версии, или отправкой ХОУ на внеочередную диагностику.

Политика иностранных производителей фармацевтической продукции в области качества предъявляет все более жесткие требования к компаниям-перевозчикам. В целях успешного осуществления деятельности по перевозке фармацевтических грузов ведущих игроков рынка предложенные рекомендации становятся обязательными к исполнению и позволяют получить ряд конкурентных преимуществ по сравнению с компаниями, осуществляющими рефрижераторные перевозки, которые пытаются претендовать на заказы фармацевтических компаний. Стоит отметить, что внедрение предложенных мероприятий в систему обеспечения качества услуг в компании, могут значительно повлиять на стоимость услуг в сторону увеличения.

### **Литература:**

1. Л. В. Донцова, О. Ивушкина, И. Р. Дун. Эффективные регуляторы экономической конкурентоспособности. / Международная экономика. – 2014. – № 02. – С. 39-51.
2. Измайлов А.М. Особенности конкуренции и проблемы отечественного фармацевтического рынка / Актуальные вопросы экономических наук. – 2012. – С. 232-237.

3. А.Г. Мокроносов, И.Н. Маврина. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие. – 2014. – 194 с.