

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. Мокроносков, И.Н. Маврина. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие. – 2014. – 194 с.