

УДК 615.15:378-057.86

<https://doi.org/10.24959/sphhcj.24.325>

М. В. ЗАРІЧКОВА, І. Ю. МІШИНА

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації Національного фармацевтичного університету Міністерства охорони здоров'я України, м. Харків

ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ДЛЯ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПОСАД, ЯКІ ВИЗНАЧАЮТЬ ЇХ ЕФЕКТИВНУ ДІЯЛЬНІСТЬ НА ОСНОВІ АНАЛІЗУ ДУМКИ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦІЇ

Мета – дослідження сучасних професійних компетенцій (знання, уміння, навички – hard skills) та особистих навичок (soft skills), які визначають ефективну діяльність фахівців фармації (ФФ) на певних фармацевтичних посадах (завідувача аптеки, фармацевта, асистента фармацевта) та визначення найважливіших з них для аптечного ретейлу в умовах сьогодення.

Матеріали та методи: використовували такі наукові методи, як аналіз літературних джерел, метод анкетного опитування, метод зіставлення, порівняння, та узагальнення; результати аналізу оброблялися за допомогою ліцензованих програмних продуктів Microsoft Office Excel, для оброблення даних анкетування застосовувалися методи описової статистики та статистичного висновку: сервіс EpiTools (Ausvet Ltd., Австралія), статистичний пакет STATISTICA 13 (TIBCO Software Inc., США).

Результати дослідження. У межах нашого дослідження було проведено анкетування, у якому взяло участь 200 фахівців фармації (ФФ). Анкета містила питання відкритого типу, в яких треба було вказати 3-5 hard skills (професійні навички) або soft skills (особисті навички), які необхідні для ефективного виконання професійних обов'язків ФФ на відповідній посаді, а також виділити з цього переліку одну найважливішу. Водночас диференціювалися три посади: фармацевт, асистент фармацевта і завідувач аптеки. За результатами опитування виділено hard skills та soft skills, які, на думку більшості ФФ, є найнеобхіднішими для кожної посади.

Висновки. За результатами проведеного дослідження було встановлено, що актуалізація професійних компетенцій та особистих навичок в умовах сьогодення є важливим кроком для ефективної роботи за посадою в аптечних закладах (АЗ). Установлено, що для посад фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки однаково важливими є такі soft skills, як комунікабельність, відповідальність, стресостійкість, чесність, інтелект, цілеспрямованість, працьовитість, любов до професії, досвід, енергійність і надійність. Водночас для кожної з посад виділяються специфічні hard skills та soft skills: для фармацевтів і асистентів фармацевтів більш значущими є емпатія та уважність, тоді як для завідувачів аптек важливими є організаторські здібності, управлінські якості, бажання до професійного розвитку та знання законодавства. Відповідальність є ключовою для завідувачів аптек, професіоналізм і знання – для фармацевтів, а уважність – для асистентів фармацевтів. Різниця у сприйнятті важливості цих hard skills та soft skills також пов'язана з віком, кваліфікацією і типом АЗ, де працюють респонденти.

Ключові слова: аптечний заклад; асистент фармацевта; безперервний професійний розвиток; завідувач аптеки; заходи БПР; підвищення кваліфікації; післядипломна освіта; професійні компетенції; фармацевт; фармацевтична посада; фахівці фармації; hard skills; soft skills.

M. V. ZARICHKOVA, I. YU. MISHINA

Institute for Advanced Training of Pharmacy Specialists of the National University of Pharmacy of the Ministry of Health of Ukraine, Kharkiv

THE STUDY OF MODERN PROFESSIONAL COMPETENCES FOR PHARMACEUTICAL POSITIONS THAT DETERMINE THE EFFECTIVE ACTIVITIES BASED ON THE ANALYSIS OF OPINIONS OF PHARMACY PROFESSIONALS

Aim. To study modern professional competencies – hard skills (including knowledge, abilities, skills) and soft skills (personal skills) that determine the effective activity of pharmacy professionals (PP) in certain pharmaceutical positions (pharmacy manager, pharmacist, pharmacist's assistant) and determine the most important of them for pharmacy retail in today's conditions.

Materials and methods. To collect and process data, such scientific methods as the analysis of literary sources, the method of questionnaire survey, the method of comparison, comparison, and generalization, were used. The results of the analysis were processed using licensed software products of Microsoft Office Excel. The methods of descriptive statistics and statistical analysis, such as the EpiTools service (Ausvet Ltd., Australia), a STATISTICA 13 statistical package (TIBCO Software Inc., USA) were used to process the questionnaire data.

Results. As part of our study, a survey, in which 200 PP took part, was conducted. The questionnaire contained open-ended questions, in which it was necessary to specify 3-5 hard skills (professional skills) or soft skills (personal skills) that are necessary for the effective performance of the professional duties of

PP in the relevant position, as well as select one of the most important ones from this list. At the same time, three positions were differentiated: pharmacist, pharmacist's assistant, and pharmacy manager. According to the survey results, hard skills and soft skills, which, according to the majority of PP, were the most necessary for each position. were identified.

Conclusions. Based on the results of the study conducted, it has been found that the actualization of professional competences and soft skills is an important step for effective work by position in pharmacy institutions in today's conditions. It has been determined that such soft skills as sociability, responsibility, stress resistance, honesty, intelligence, purposefulness, hard work, love for the profession, experience, energy and reliability are equally important for the positions of a pharmacist, pharmacist's assistant and pharmacy manager. At the same time, specific hard and soft skills are distinguished for each of the positions: empathy and attentiveness are more important for pharmacists and pharmacist's assistants, while organizational skills, managerial qualities, desire for professional development and knowledge of legislation are important for pharmacy managers. Responsibility is a key quality for pharmacy managers, professionalism and knowledge – for pharmacists, and attentiveness – for pharmacist's assistants. Differences in the perception of the importance of these hard and soft skills are also related to the age, qualification and type of pharmacy institutions where respondents work.

Key words: pharmacy; pharmacist; pharmacy manager; pharmacist's assistant; professional development; continuous professional development; continuous professional development activities; postgraduate education; professional competences; pharmaceutical position; pharmacy professionals; hard skills; soft skills.

Постанова проблеми. Останнім часом в нашій країні відбулись значні зміни в практичній фармації, які пов'язані з воєнним станом, соціально-економічною кризою та диджиталізацією охорони здоров'я, що спричинили зміну законодавства, оновлення Реєстру лікарських засобів, питання фармацевтичної опіки, запровадження таких нових технологій, як автоматизація процесів в аптеках та електронна медична документація. Все це вимагає від ФФ постійного удосконалення та адаптації до сучасних умов роботи. Крім того, зміна уявлень про роль фармацевтів у суспільстві потребує розвитку навичок взаємодії зі споживачами [1], а такі епідеміологічні виклики, як пандемія COVID-19 [2], підкреслюють потребу у фахівцях, які можуть ефективно реагувати на нові виклики у фармацевтичній сфері [3]. Особливо важливою є роль фармацевтів у наданні первинної медичної допомоги в умовах воєнного конфлікту, коли доступ до медичних послуг може бути обмежений. У таких ситуаціях фармацевти стають першою лінією медичної допомоги, забезпечуючи доступ до необхідних ліків та консультацій, що сприяє збереженню життя і здоров'я населення [4]. Сучасний фармацевт не лише відпускає ліки, але і виступає в ролі консультанта з питань здоров'я та лікування [5]. Такий розширений спектр діяльності фармацевтів зумовлює постійне підвищення їх професійного рівня [6], а успішна діяльність аптечних закладів (АЗ) тепер залежить не лише від запровадження сучасних технологій та обладнання, але й від компетентності

персоналу [7]. Тому в умовах глобалізації та зрослої конкуренції перегляд ключових професійних компетенцій для фармацевтичних посад є актуальним напрямом досліджень.

Визначення ключових hard skills та soft skills, які необхідні для успішної професійної діяльності на фармацевтичних посадах, є важливим для підвищення якості обслуговування, адаптації до змін, розвитку професійних навичок, підвищення конкурентоспроможності, покращання управління персоналом та відповідності стандартам.

Це дослідження спрямоване на аналіз та визначення ключових професійних компетенцій та особистих навичок, які є критичними для ефективного виконання обов'язків на різних фармацевтичних посадах. Воно базується на думках і поглядах самих ФФ, що дозволило отримати актуальні та релевантні результати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вітчизняні вчені активно досліджують різні аспекти професійної підготовки та діяльності у фармацевтичній галузі, роблячи вагомий внесок у розвиток теорії та практики фармації. О. Я. Міщенко досліджувала різноманітні аспекти професійної активності фармацевтів, зайнятих у АЗ, зосереджуючи увагу на їх професійних функціях і ролях у сучасних умовах [8]. Л. М. Клос у своїх працях аналізувала тенденції професійної підготовки фахівців у фармацевтичній галузі, визначаючи ключові напрями та новації в освітньому процесі [9]. В. М. Толочко зосередив свої дослідження на формуванні компетенцій сучасних керівників у фармацевтичному

секторі охорони здоров'я, а також на професійній діяльності фармацевтів в умовах сучасних викликів та вимог сьогодення [10-12]. С. Колісник та Н. Альохіна вивчали аспекти підготовки майбутніх ФФ, акцентуючи увагу на формуванні їхньої готовності до професійної діяльності [13]. І. В. Пестун та З. М. Мнушко здійснили огляд сучасних тенденцій професійної діяльності фармацевтів в Україні та за кордоном, що дозволило порівняти різні підходи і визначити перспективні напрями розвитку професії [14].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на всебічне дослідження професійних компетенцій ФФ, залишаються невирішені питання, які потребують додаткових досліджень у сфері підвищення кваліфікації та заходів безперервного професійного розвитку (БПР) для фармацевтів в умовах воєнного стану та соціально-економічної кризи.

Формулювання цілей статті. Мета нашої роботи полягає в дослідженні сучасних hard skills та soft skills, які визначають ефективну діяльність ФФ на таких різних посадах, як завідувач аптеки, фармацевт та асистент фармацевта, і подальшого ранжування за частотою згадування в опитуванні hard skills та soft skills, виділених респондентами як найважливіші для ефективного ФФ. Для досягнення цієї мети ми провели аналіз сучасних запитів практичної фармації (як працівників, так і роботодавців) щодо змін професійних компетенцій ФФ в умовах сьогодення за п'ятьма напрямками: дослідження hard skills та soft skills посади фармацевта; дослідження hard skills та soft skills посади асистента фармацевта; порівняльний аналіз hard skills та soft skills посад фармацевта і асистента фармацевта; дослідження hard skills та soft skills посади завідувача АЗ; порівняння hard skills та soft skills ефективного ФФ для трьох посад: фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки.

Викладення основного матеріалу дослідження. З метою з'ясування думки професіоналів фармацевтичної галузі щодо hard skills та soft skills, що зумовлюють ефективність діяльності на фармацевтичних посадах, проведено анкетування, в якому взяло участь 200 ФФ. Анкета містила запитання відкритого типу, що враховують сучасні запити практичної фармації на сьогоднішній день,

в яких треба було вказати 3-5 hard skills та soft skills, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків ФФ на відповідній посаді, а також виділити з цього переліку одну найважливішу. Спершу були визначені загальні запити, а потім виділені ключові для подальшого аналізу і роботи з ними. Для досягнення цієї мети ми провели аналіз сучасних запитів практичної фармації щодо змін професійних компетенцій ФФ в умовах сьогодення за п'ятьма напрямками: дослідження hard skills та soft skills посади фармацевта; дослідження hard skills та soft skills посади асистента фармацевта; порівняльний аналіз hard skills та soft skills посад фармацевта і асистента фармацевта; дослідження hard skills та soft skills посади завідувача АЗ; порівняння hard skills та soft skills ефективного ФФ для трьох посад: фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки. Відповіді зіставляли за допомогою семантичного порівняння та аналізу, був проведений кількісний аналіз, за допомогою підрахунку кількості спільних слів, фраз та тематичних елементів між відповідями, якісний аналіз схожості відповідей, тематичний, де було визначено та оцінено спільні теми і ключові слова у відповідях. За результатами опитування виділено hard skills та soft skills, які, на думку більшості ФФ, є найнеобхіднішими для кожної посади.

Загальна характеристика вибірки охоплює всі посади ФФ, що забезпечило збереження балансу між представниками керівних та некерівних посад (рис. 1).

Більшість учасників дослідження не мали кваліфікаційної категорії (75,0 %), а респонденти з першою (8 %), другою (7 %) та вищою кваліфікаційними категоріями (10 %) були представлені у вибірці у рівних пропорціях.

Переважає більшість опитаних працювала в аптеках (57,0 %) або мережевих аптеках (34,5 %) та аптечних пунктах (4,0 %). За формою власності респонденти представлені таким чином: приватна (87,0 %), державна (8,0 %) та комунальна (5,0 %) форми власності. Географічно опитування охоплювало усю територію України з переважанням частки респондентів зі східного (36,0 %) та центрального (24,5 %) регіонів. Більшість АЗ, де працювали респонденти, розташовувалися у містах – 82,5 %; значущо

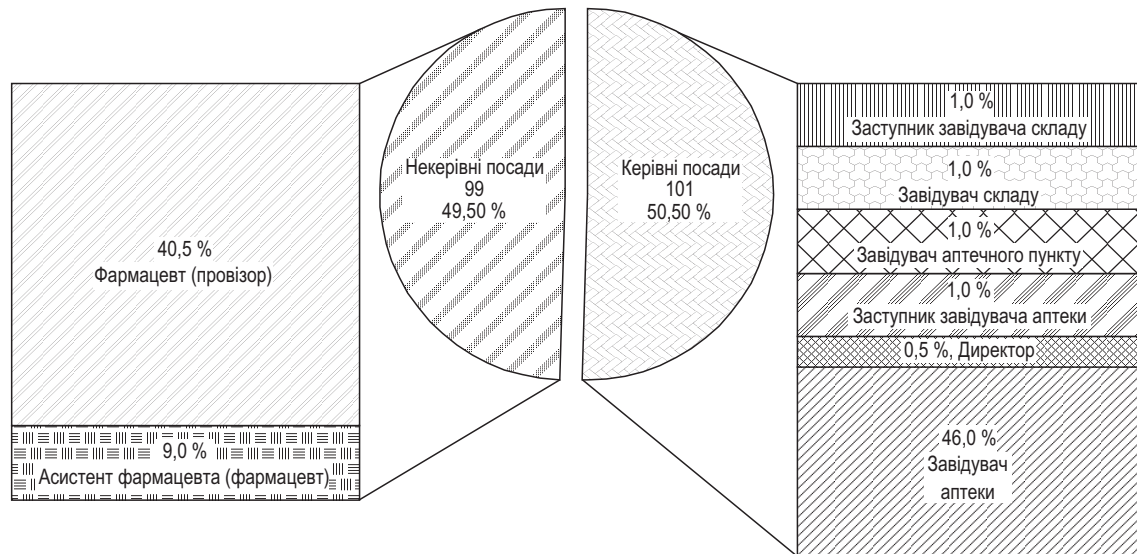


Рис. 1. Розподіл кількості опитаних ФФ за обійманими посадами

менша частка – у селищах міського типу (СМТ) – 13,5 % і найменша – у селах 4,0 %.

3-поміж опитаних переважали ФФ віком від 30 до 40 років, а інші вікові категорії були представлені в однакових пропорціях (рис. 2).

Наше дослідження щодо аналізу сучасних запитів практичної фармації (як працівників, так і роботодавців) у змінах професійних компетенції ФФ, яке пов'язано з воєнним станом у нашій країні та соціально-економічною кризою складалось з п'яти етапів:

1. Дослідження hard skills та soft skills посади фармацевт, який обіймає як керівні,

так і не керівні посади, з ранжуванням і виділенням найважливіших.

2. Дослідження hard skills та soft skills посади асистент фармацевта з ранжуванням і виділенням найважливіших.

3. Порівняльний аналіз hard skills та soft skills посад фармацевта і асистента фармацевта.

4. Дослідження hard skills та soft skills посади завідувача АЗ.

5. Порівняння hard skills та soft skills ефективного ФФ для трьох посад: фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки.

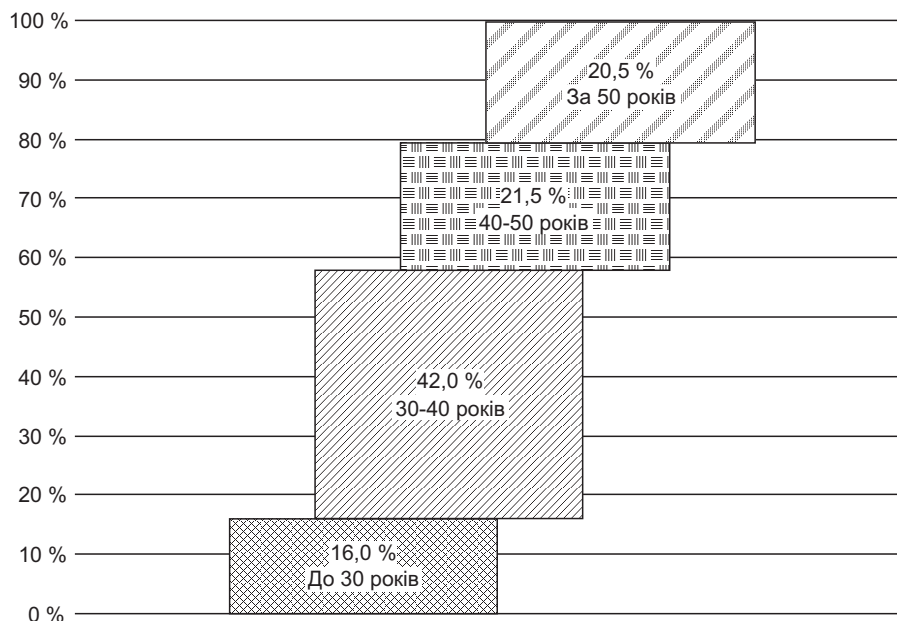


Рис. 2. Віковий склад вибірки дослідження

На першому етапі нами було здійснено ранжування hard skills та soft skills ефективного фармацевта, з-поміж яких респонденти найчастіше вказували на такі дві, як добре ставлення до клієнтів і професіоналізм (рис. 3). Під останньою hard skill ФФ розуміли узагальнення усіх фахових компетентностей, якими вони мають володіти. Слід зазначити, що терміни «професіоналізм» чи «професійність» вживалися опитуваними у цьому сенсі найчастіше, але також ФФ використовували терміни «професійні знання», «обізнаність», «грамотність» тощо. Досить невеликий відсоток респондентів зазначали такі конкретні hard skills, як математичні здібності, вміння розшифровувати почерк лікаря, вміння підтримувати порядок в аптеці тощо. Добре ставлення до клієнтів, яке у відповідях респондентів відбивалося у формулюваннях «клієнтоорієнтованість», «ввічливість», «доброзичливість», «бути відкритим щодо клієнта»

тощо, є найважливішою soft skill для фармацевта (рис. 3).

Слід зазначити, що клієнтоорієнтованість і обізнаність, які згадувалися як необхідні для ефективного фармацевта soft skills половиною опитаних, можна вважати найбільш затребуваними/важливими.

Ставлення до необхідності клієнтоорієнтованості було пов'язане з посадою, що обіймає респондент. Так, більша частка з-поміж ФФ на керівних посадах вважала клієнтоорієнтованість необхідною soft skill. Крім того, клієнтоорієнтованість вважала необхідною більша частка опитаних з-поміж тих, що працюють в АЗ у селах та СМТ (71,43 %), ніж з-поміж містян (45,73 %).

Ставлення опитаних до необхідності для ефективного виконання службових обов'язків фармацевту мати професіоналізм, компетентність, спеціальні знання та вміння залежало від віку опитаних, а саме близько 60 % опитаних з вікових категорій 30-40 років

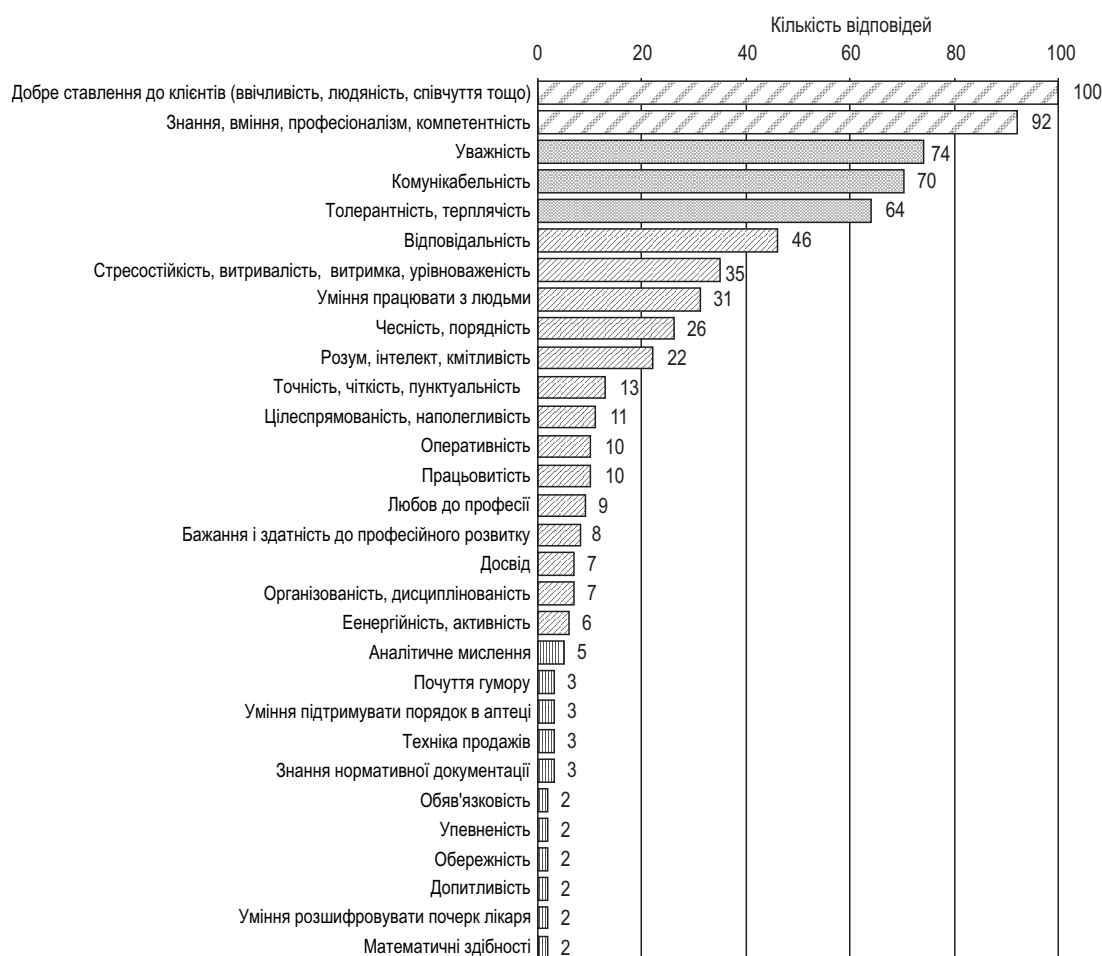


Рис. 3. Ранжування hard skills та soft skills, необхідних фармацевту для ефективного виконання своїх обов'язків (думки респондентів за результатами дослідження)

та старше 50 років вважали професіоналізм необхідною hard skill ефективного фармацевта, а у вікових категоріях до 30 і 40-50 років таких було лише близько чверті опитаних.

Значущий зв'язок зі статтю респондента виявлявся у їх ставленні до необхідності ефективного фармацевту бути уважним. З-поміж жінок частка тих, хто називав уважність як необхідні soft skills, була значущо меншою (34,92 %), ніж з-поміж чоловіків (80,0 %). Також на ставлення до необхідності ефективного фармацевту бути уважним впливав і вік респондента, а саме близько половини опитаних у вікових категоріях до 30 і 40-50 років вважають уважність необхідною, а у вікових категоріях 30-40 років і понад 50 років – лише 30 %. Ставлення опитаних ФФ до необхідності ефективного фармацевту мати комунікабельність статистично значущо залежало від об'ємної посади і від наявності кваліфікаційної категорії. Значущо менший відсоток з тих, хто обіймає керівні посади, схильні відносити комунікабельність до soft skills, необхідних ефективного фармацевту, порівняно з аналогічним відсотком з-поміж опитаних, які працюють на не керівних посадах. Залежність від кваліфікаційної категорії полягає в тому, що значущо менший відсоток з тих, хто має кваліфікаційну категорію, називають комунікабельність у переліку навичок, необхідних ефективного фармацевту, порівняно з аналогічним відсотком з-поміж тих, у кого немає кваліфікаційної категорії.

Думки опитаних ФФ про необхідність ефективного фармацевту мати толерантність і терплячість значущо різнилися залежно від типу АЗ, де вони працюють, з переважанням частки тих респондентів, що вважають ці soft skills необхідними, з-поміж тих, хто працює на аптечних складах, над аналогічною часткою з-поміж тих, хто працює в аптеках.

Ставлення опитаних ФФ до необхідності ефективного фармацевту мати такі soft skills, як стресостійкість, витримка, витривалість, урівноваженість, було значущо пов'язано з їх віком (частка тих, хто вважає ці якості необхідними, зростала із віком респондентів). Отримані дані дозволяють стверджувати, що відсоток опитаних, які

вважають зазначені soft skills необхідними, є більшим у віковій категорії старше 40 років порівняно з респондентами віком до 40 років, які у значущо меншій кількості відчувають необхідність у стресостійкості, витримці, витривалості та урівноваженості для ефективного виконання професійних обов'язків фармацевтом.

Думки учасників опитування щодо необхідності для ефективного фармацевта володіти вмінням працювати з людьми значущо різнилися залежно від типу, форми власності та регіону розташування АЗ, де працювали опитані. Про необхідність вміння працювати з людьми набагато частіше казали співробітники аптек, що входять до складу мереж, ніж працівники звичайних аптек.

Ставлення до необхідності мати фармацевту такі soft skills, як точність, чіткість, пунктуальність, статистично значущо було пов'язане з формою власності АЗ, де працює респондент, та регіоном його місцезнаходження. Про необхідність такого роду soft skills ефективного фармацевту відзначали у процентному співвідношенні більше представників АЗ державної та комунальної форми власності (26,92 %), ніж ФФ, що працюють у приватних АЗ (3,47 %).

Дослідженнями встановлено статистично значущий зв'язок між ставленням до необхідності ефективного фармацевту бути цілеспрямованим та наполегливим і віком респондента, який виявляється в тому, що з-поміж молодих осіб віком до 30 років частка тих, хто зазначає ці soft skills у переліку необхідних, значущо перевищує аналогічну частку з-поміж осіб віком 40-50 років.

Також було виявлено статистично значущий зв'язок між об'єктом респондентом посадою і ставленням до необхідності такої soft skill, як оперативність. Про необхідність оперативності зазначали 10,20 % з опитаних, що працюють на посадах фармацевта або асистента фармацевта, натомість з-поміж керівних посад ФФ (завідувачів/директорів та їх заступників) необхідність цієї soft skill відмічена не була.

За даними проведеного анкетування, любов до професії вважають необхідною фармацевту для ефективної роботи 4,52 % ФФ, але висловлюються з цього питання по-різному працівники АЗ різних типів і форми

власності. Так, про необхідність любити свою професію казали більше представники АЗ комунальної та державної форм власності (15,38 %), ніж приватної (2,89 %).

Думки опитаних ФФ стосовно необхідності ефективному фармацевту мати бажання і здібність до професійного розвитку різнилися залежно від обіймання ним керівної посади та регіону. З-поміж респондентів, що працюють на не керівних посадах, не було жодного, хто вбачав би це потрібним, натомість на необхідність підвищення кваліфікації та постійного професійного розвитку вказували лише керівники (7,92 %).

Дослідження думок опитаних ФФ стосовно необхідності фармацевту мати досвід для ефективно професійної діяльності показали значну різницю залежно від обійманої ними посади та типу АЗ, в якому вони працюють. Про це зазначили 6,93 % керівників, тоді як з-поміж респондентів, які працюють на не керівних посадах, не було жодного, хто вказав би на необхідність цієї

навички. З-поміж тих ФФ, які працюють на аптечних складах, відсоток таких, хто вважає досвід необхідним, був значущо більшим, ніж аналогічний відсоток з-поміж тих, хто працює в аптеках.

У кінці першого етапу досліджень респондентам було запропоновано виділити з наведеного ними переліку одну hard skill або soft skill, яка, на їх думку, є найважливішою. На основі отриманих даних нами проведено ранжування найважливіших hard skills та soft skills (рис. 4), у якому перші місця за кількістю згадувань посідають професіоналізм, уважність, знання, клієнтоорієнтованість, комунікабельність, відповідальність і терплячість.

На другому етапі наших досліджень нами проаналізовані hard skills та soft skills посади асистент фармацевта. За результатами анкетування респонденти зазначили, що асистент фармацевта повинен мати такі самі hard skills та soft skills, як і фармацевт. Дехто водночас висловлював думку, що hard skills

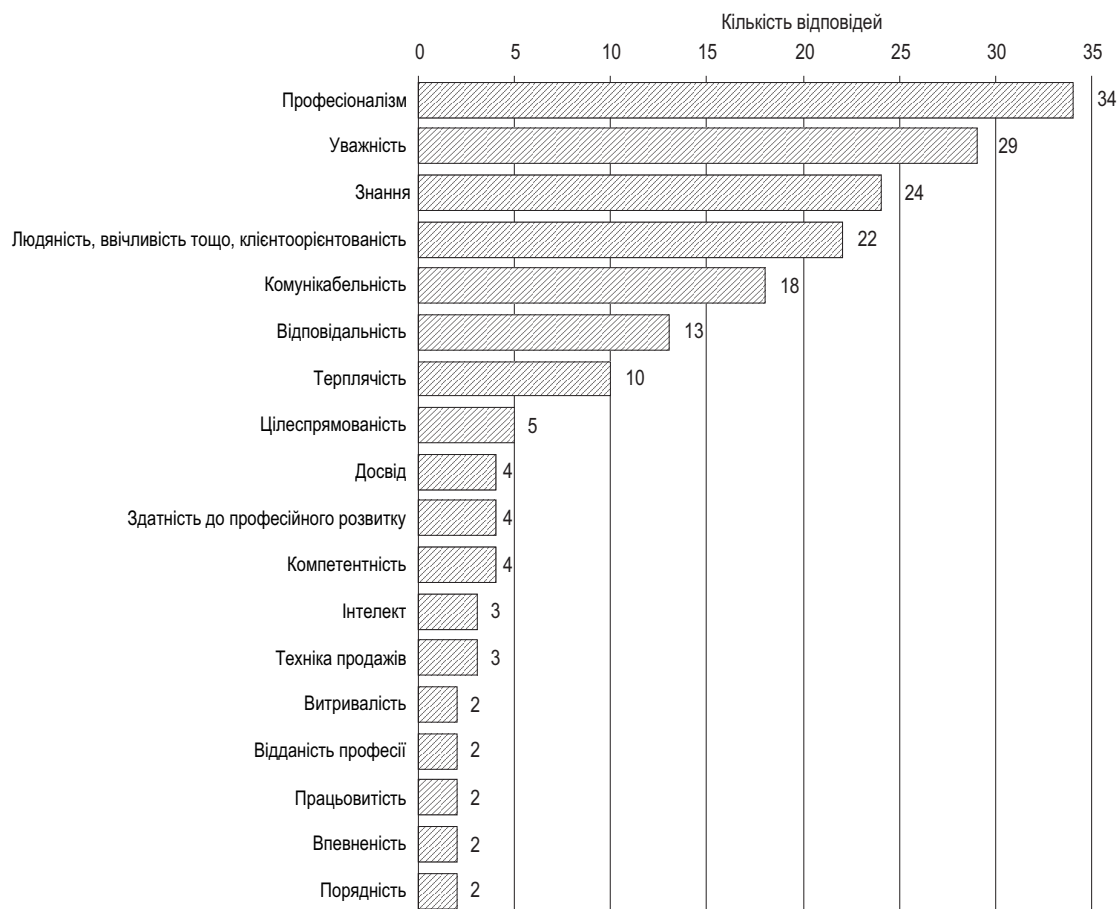


Рис. 4. Ранжування найважливіших hard skills та soft skills, необхідних фармацевту для ефективного виконання професійних обов'язків (за результатами відповідей ФФ)

та soft skills, які забезпечують ефективне виконання роботи фармацевтом і асистентом фармацевта, є майже однаковими. За аналізом отриманих відповідей, було багато однакових формулювань, тим не менше, були й певні відмінності. По-перше, вказуючи необхідні hard skills асистента фармацевта, респонденти надавали більш широкий перелік конкретних формулювань, ніж це було для посади фармацевта, з-поміж яких були знання фармацевтичної опіки, касова дисципліна, прийом і викладка товару, контроль умов зберігання і термінів придатності лікарських засобів і медичних виробів. По-друге, дещо більше приділялося уваги таким soft skills, як дисциплінованість, уважність, субординація, сумлінність, здатність позитивно реагувати на зауваження, навчатися і вдосконалюватися у професії. По-третє, якщо для посади фармацевта в першу групу необхідних hard skills та soft skills, які

згадувалися найчастіше, входили дві – професіоналізм і клієнтоорієнтованість, то для посади асистента фармацевта ця група містила й третю навичку – уважність. Решта hard skills та soft skills згадувалися респондентами у поодиноких випадках (рис. 5).

За результатами анкетування, уважність є однією з найнеобхідніших soft skill ефективного асистента фармацевта, однак, як показав подальший аналіз даних, ставлення до її необхідності значущо пов'язане з типом АЗ, де працює респондент. Так, співробітники аптек, які входять до складу мереж, набагато частіше називають уважність з-поміж необхідних особистих навичок ефективного асистента фармацевта, ніж співробітники звичайних аптек та працівники аптечних складів.

Ставлення опитаних до необхідності ефективного асистенту фармацевта володіти професіоналізмом, компетентністю,

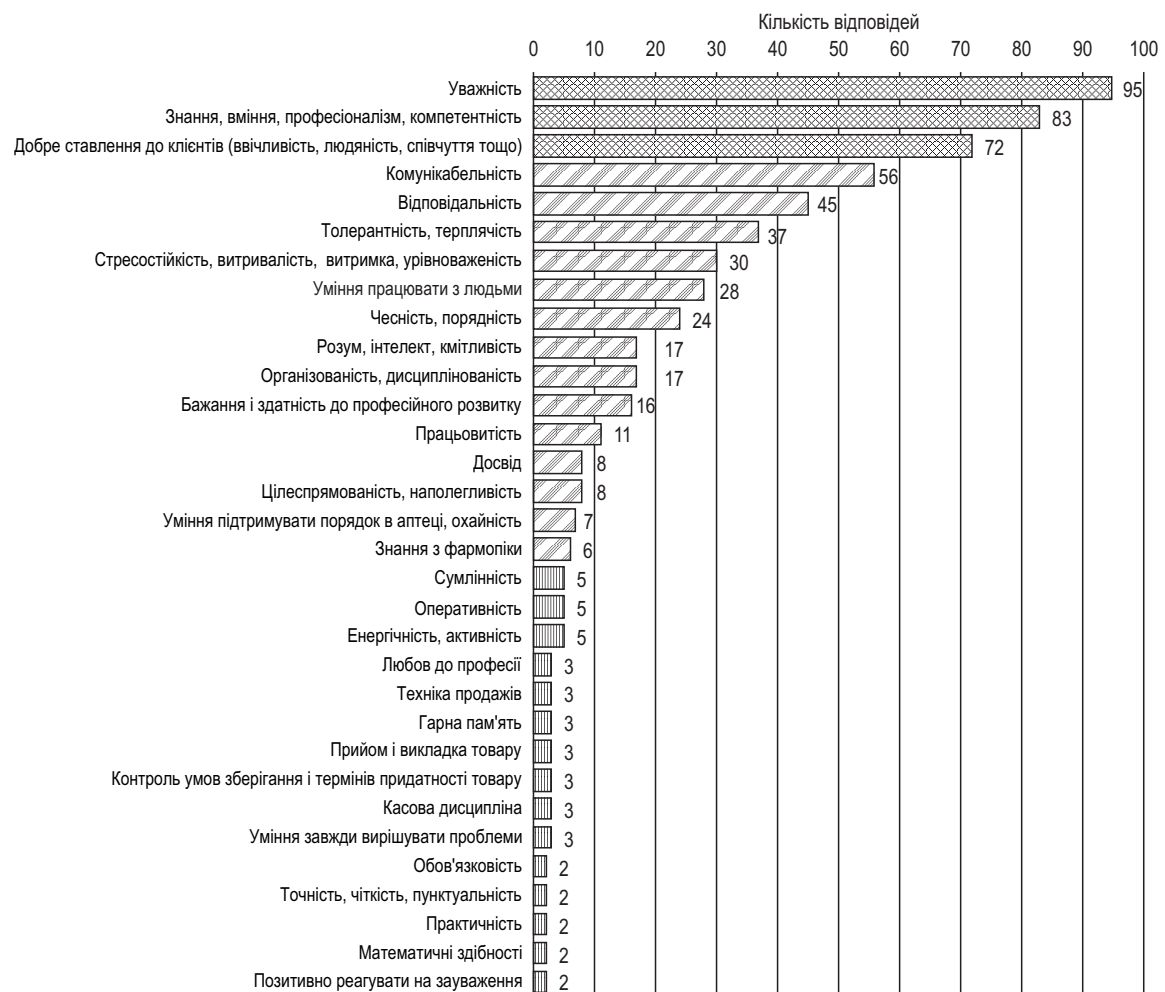


Рис. 5. Ранжування hard skills та soft skills, необхідних на посаді асистента фармацевта для ефективного виконання його обов'язків (за результатами опитування ФФ)

спеціальними знаннями та вміннями було пов'язано з обійманою посадою, кваліфікаційною категорією, віком, а також типом населеного пункту, де розташований АЗ, в якому працює респондент. Так, завідувачі (директори) АЗ, а також їх заступники вказували на необхідність цих *hard skills* для ефективного асистента фармацевта у більшій пропорції, ніж ФФ на не керівних посадах.

Дані нашого опитування показують певне зростання з віком частки ФФ, які відносять професіоналізм, компетентність, спеціальні знання і вміння у список *hard skills*, необхідних для ефективного асистента фармацевта. За результатами проведеного аналізу можемо стверджувати, що ця частка є значущо більшою з-поміж осіб старше 40 років, ніж з-поміж молодших за 40 років.

Про такі *soft skills*, як стресостійкість, витримка, витривалість та врівноваженість

опитані зі сходу та півночі України згадували частіше, ніж представники АЗ, розташованих у південних областях.

Ставлення опитаних до необхідності ефективного асистенту фармацевта вміння працювати з людьми було пов'язане з віком: до 40 років – 20,35 %, понад 40 років – 5,95 %. Такий же взаємозв'язок показав відсоток опитаних, що вказували на необхідність ефективного асистенту фармацевта володіти організованістю та дисциплінованістю: до 40 років (6,17 %) і старше 40 років (29,04 %). На необхідність ефективного асистенту фармацевта мати бажання і здатність до професійного розвитку частіше вказували ФФ віком старше 50 років.

Думки опитаних ФФ щодо необхідності досвіду асистенту фармацевта для ефективного виконання службових обов'язків різнилися залежно від типу і форми власності

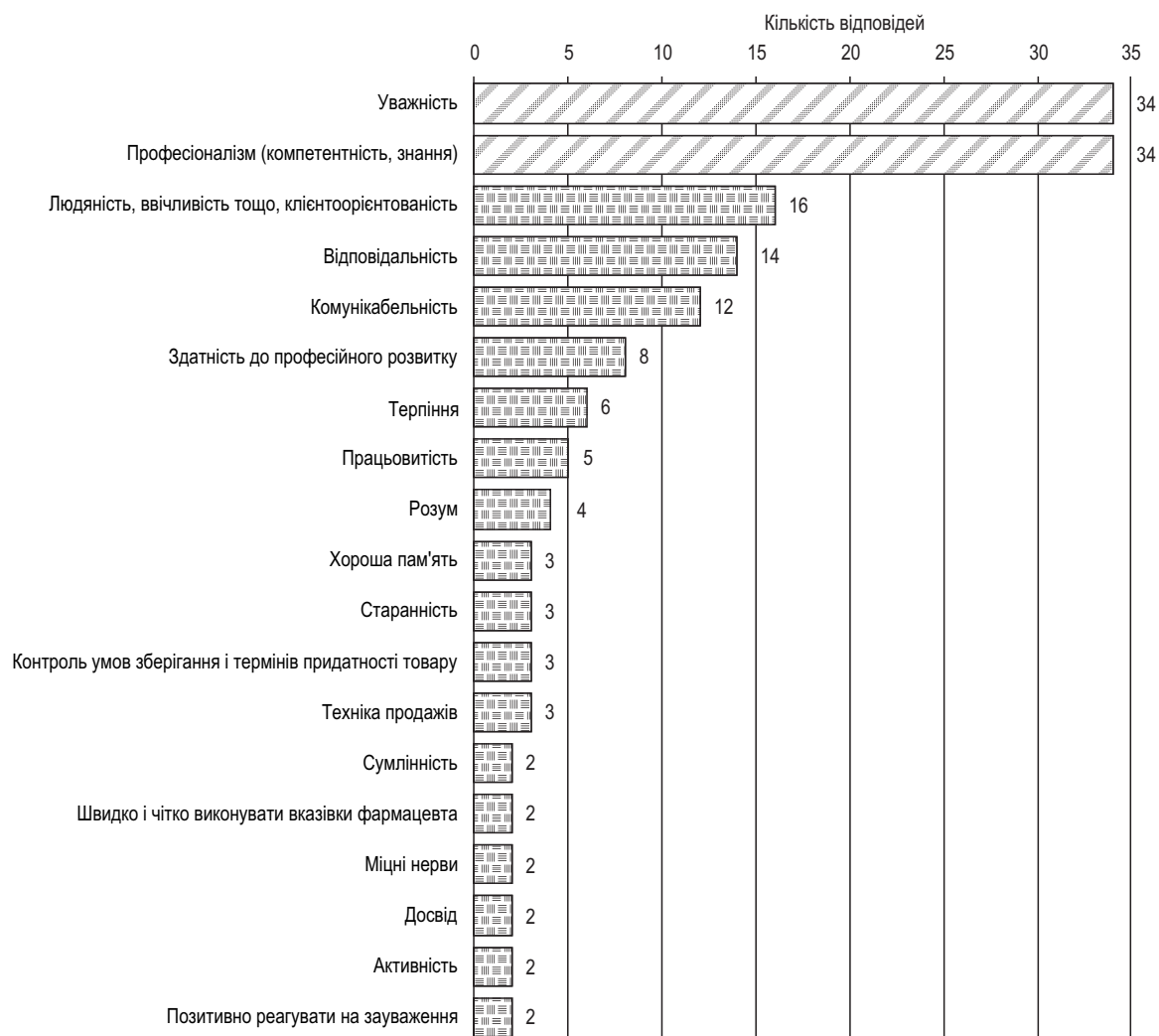


Рис. 6. Ранжування найважливіших *hard skills* та *soft skills*, необхідних асистенту фармацевта для ефективного виконання професійних обов'язків (за результатами відповідей ФФ)

АЗ, де працюють респонденти. Аналіз зв'язку відповідей щодо необхідності володіти досвідом ефективному асистенту фармацевта із типом АЗ, де працює респондент, дозволив встановити статистично значущу різницю у частках опитаних, які зазначають про необхідність досвіду, лише між працівниками аптечних складів (22,22 %).

У кінці другого етапу досліджень респондентам було запропоновано виділити з наведеного ними переліку одну hard skill або soft skill, яка на їх думку є найважливішою. На основі отриманих даних нами проведено ранжування таких найважливіших hard skills та soft skills, як уважність і професійна компетентність, клієнтоорієнтованість, відповідальність, комунікабельність, здатність до професійного розвитку тощо (рис. 6).

На третьому етапі ми провели порівняльний аналіз посад фармацевта і асистента фармацевта в аспекті hard skills та soft

skills, необхідних для ефективного здійснення професійної діяльності, визначених у проведеному опитуванні, та встановили, що з необхідних soft skills фармацевта значущо частіше, ніж з навичок, необхідних асистенту фармацевта, згадувалися такі soft skills, як клієнтоорієнтованість, толерантність і терплячість, точність, чіткість, пунктуальність і любов до професії. Це свідчить, що ці soft skills є більш важливими і необхідними на посаді фармацевта, ніж на посаді асистента фармацевта. Водночас з-поміж особистих навичок, необхідних асистенту фармацевта, значущо частіше, ніж з-поміж навичок на посаді фармацевта, вказували на необхідність уважності, здатності та бажання до професійного розвитку, організованість та дисциплінованість (рис. 7).

Зіставляючи отримані списки найважливіших hard skills та soft skills, необхідних для ефективного виконання професійних

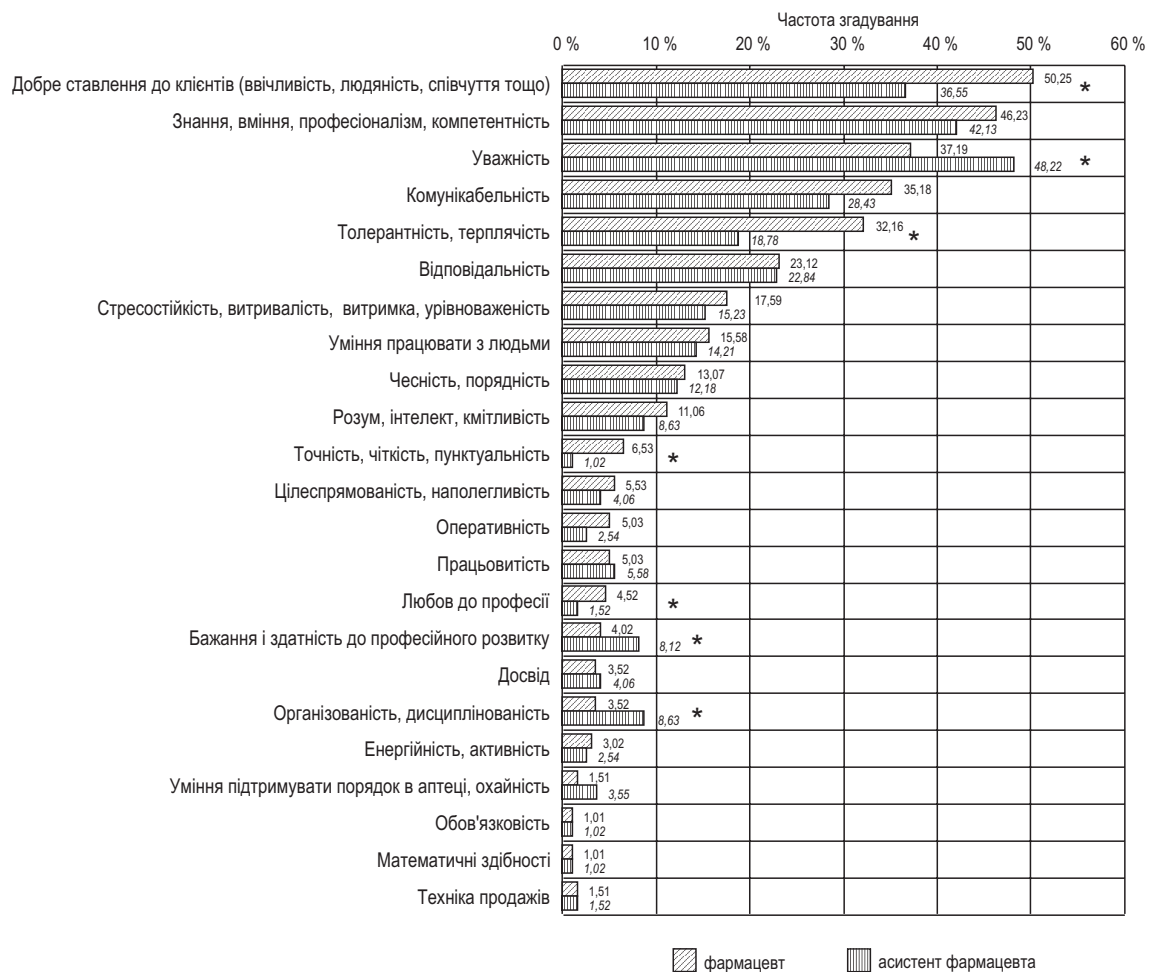


Рис. 7. Відносна частота згадування hard skills та soft skills у переліку необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків на посадах фармацевта і асистента фармацевта (результати анкетування та порівняння відповідей): * – статистично значуща різниця між частками

обов'язків фармацевтом та асистентом фармацевта, встановлено, що набагато більше респондентів вказали знання як найважливішу hard skill для фармацевта, ніж для асистента фармацевта (рис. 8).

На четвертому етапі ми провели порівняльний аналіз hard skills та soft skills посади завідувача аптеки. Для завідувача аптеки у переліку необхідних hard skills та soft skills з'являються організаторські здібності та управлінські якості; до емпатичного ставлення до клієнтів додаються вимоги щодо поваги до співробітників, дбайливість, здатність налагодити стосунки в колективі та набуті його повагу. Перелік необхідних, на думку опитаних ФФ, hard skills та soft skills ефективного завідувача аптеки наведено нижче в порядку спадання кількості згадування цих навичок респондентами під час анкетування (рис. 9).

Відповіді ФФ, що взяли участь в анкетуванні, стосовно необхідності для ефективного завідувача аптеки мати таку soft skill, як відповідальність, були пов'язані з віком респондентів, а саме: з-поміж осіб старше 40 років частка тих, хто вважає відповідальність для завідувача аптеки необхідною, була статистично значущо більшою (40,48 %).

Близько 30 % опитаних вказували на необхідність для ефективного завідувача аптеки бути компетентним професіоналом, мати спеціальні знання і вміння з фармації, але ставлення до необхідності цих hard skills різнилося залежно від віку респондентів, їх кваліфікаційної категорії та регіону, де вони працюють. Наприклад, з-поміж опитаних ФФ, які не мали кваліфікаційної категорії, частка тих, хто зазначав про необхідність професіоналізму, компетентності,

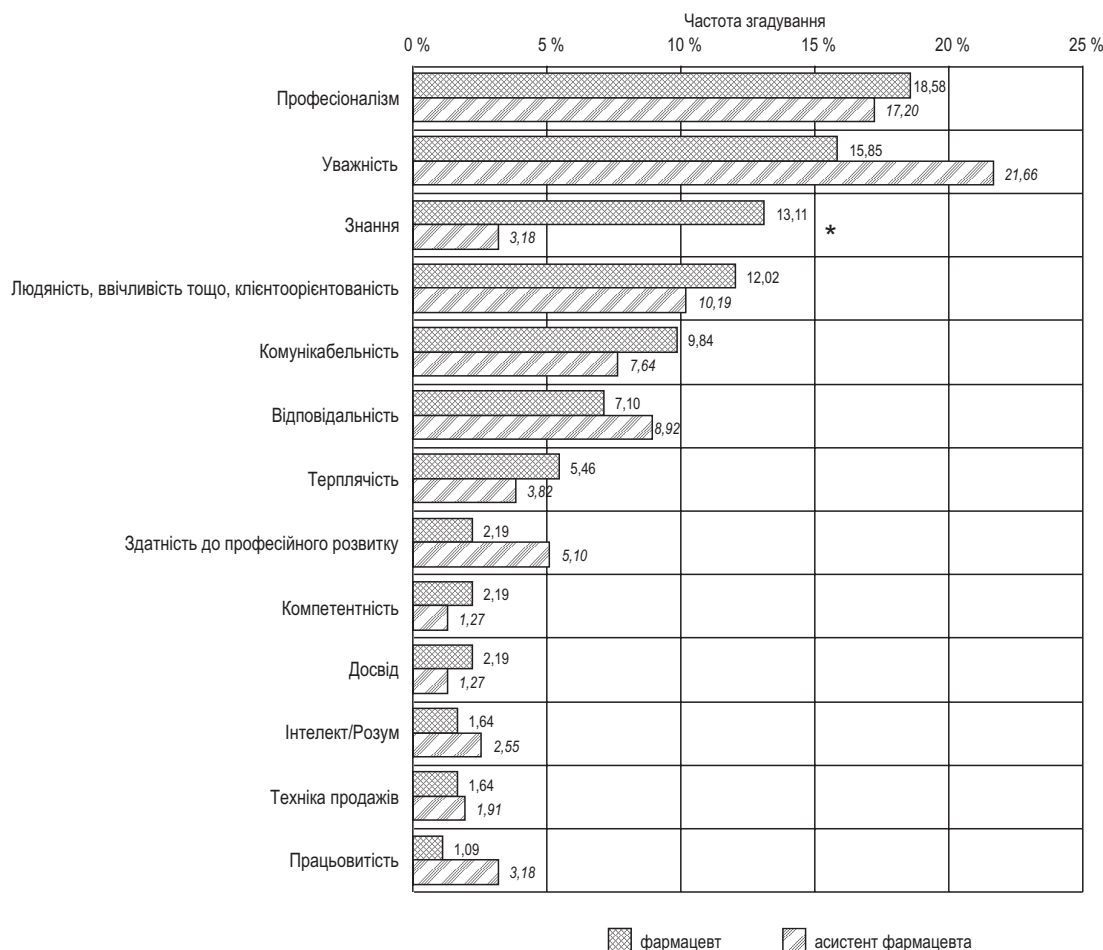


Рис. 8. Відносна частота згадування hard skills та soft skills у переліку найважливіших з необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків на посадах фармацевта і асистента фармацевта (результати анкетування та зіставлення результатів):

* – статистично значуща різниця між частками



Рис. 9. Ранжування *hard skills* та *soft skills*, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків завідувача аптеки (за результатами опитування ФФ)

професійних знань і вмінь, була значущо меншою (26,53 %) порівняно з аналогічним частками з-поміж ФФ, які мали першу (50,0 %) чи вищу кваліфікаційну категорію (60,0 %). Про необхідність завідувачу аптеки бути комунікабельним вказала більша частка з-поміж опитаних, які не мали кваліфікаційної категорії.

Співробітники деяких аптек вказували на необхідність бути толерантним і терплячим ефективному завідувачу аптеки у більшій пропорції (18,02 %), ніж працівники мережеских аптек (4,35 %), причому це ФФ, які працюють у АЗ, розташованих у великих

містах (15,43 %). Про необхідність ефективному завідувачу АЗ мати бажання і здібності до професійного розвитку, йти в ногу із часом зазначала значущо більша частка опитаних керівників (17,82 %).

Такі *soft skills*, як організованість і дисциплінованість, необхідними вважали більше опитаних з-поміж представників АЗ державної та комунальної форм власності, ніж з-поміж тих, хто працює у комерції. Також на необхідність ефективному завідувачу аптеки володіти організованістю та дисциплінованістю вказувала більша частка ФФ з-поміж тих, які отримали кваліфікаційну

категорію (16,0 %), ніж з-поміж тих, хто її не мали (4,76 %).

Про те, що ефективний завідувач аптеки має володіти управлінськими якостями, зазначала більша частка опитаних ФФ з-поміж тих, що мали кваліфікаційну категорію (10,00 %), порівняно з тими, що її не мали (3,40 %).

У кінці четвертого етапу нами було проведено ранжування за частотою згадування в опитуванні hard skills та soft skills, виділених респондентами як найважливіші для ефективного завідувача аптеки, і встановлено, що з-поміж hard skills та soft skills найчастіше називали організаторські здібності, управлінські якості та відповідальність, менше – комунікабельність, професіоналізм, уважність, справедливість, чесність і порядність, організованість (рис. 10).

На завершальному п'ятому етапі нами проведено порівняння між hard skills та soft skills ефективного ФФ для трьох посад: фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки. Установлено, що однаково часто для усіх трьох посад зазначалося про необхідність таких soft skills, як комунікабельність, відповідальність, стресостійкість, чесність і порядність, інтелект, цілеспрямованість і наполегливість, працьовитість, любов до професії, досвід, енергійність і активність, обов'язковість (надійність). Враховуючи, що частки респондентів, які вказували на необхідність цих soft skills для кожної посади, не різнилися статистично значущо, можемо зробити висновок, що перелічені особисті навички є однаково необхідними для ефективного виконання професійних обов'язків і для фармацевта, і для асистента фармацевта, і для завідувача аптеки (рис. 11).

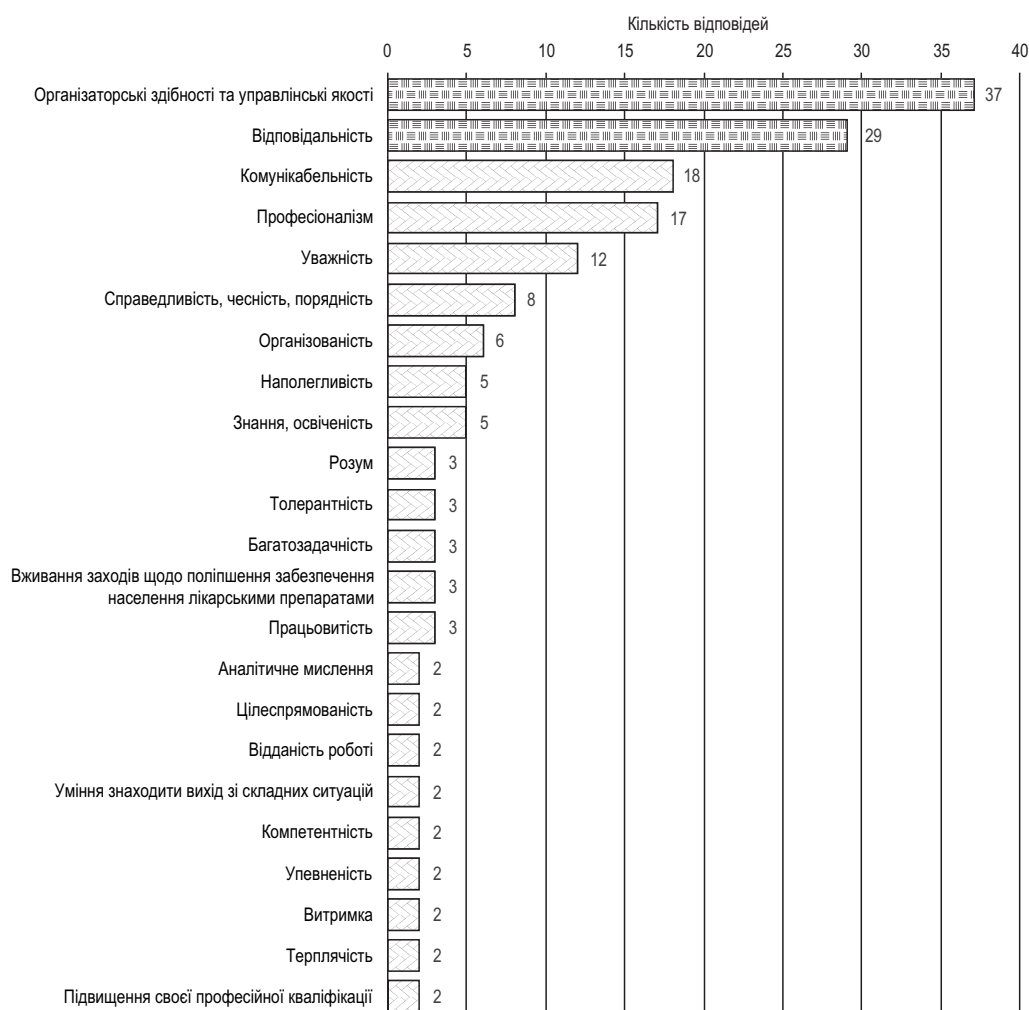


Рис. 10. Ранжування найважливіших hard skills та soft skills, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків завідувача аптеки (за результатами відповідей та їх ранжування)

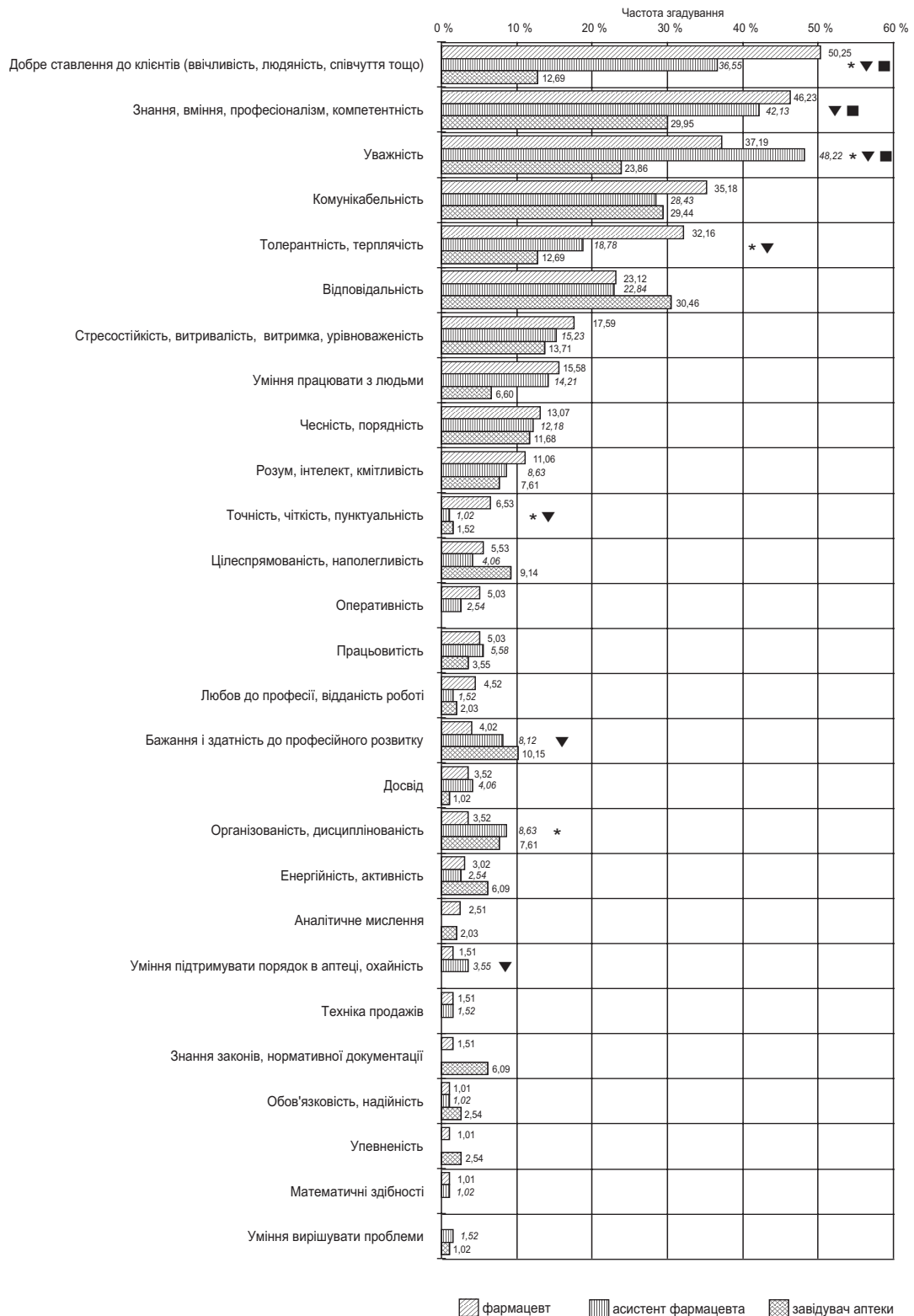


Рис. 11. Відносна частота згадування *hard skills* та *soft skills* у переліку необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків на посадах фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки (результати анкетування): * – статистично значуща різниця між частками згадування характеристики як необхідної для посад фармацевта і асистента фармацевта; ▼ – статистично значуща різниця між частками згадування характеристики як необхідної для посад фармацевта і завідувача аптеки; ■ – статистично значуща різниця між частками згадування характеристики як необхідної для посад асистента фармацевта і завідувача аптеки

Слід зазначити, що емпатичне ставлення до клієнтів значущо більша частка опитаних вважає необхідною soft skill для ефективного фармацевта, ніж для асистента

фармацевта. Для завідувача аптеки цю soft skill необхідно вважає значущо менша частка респондентів, ніж для фармацевта й асистента фармацевта.

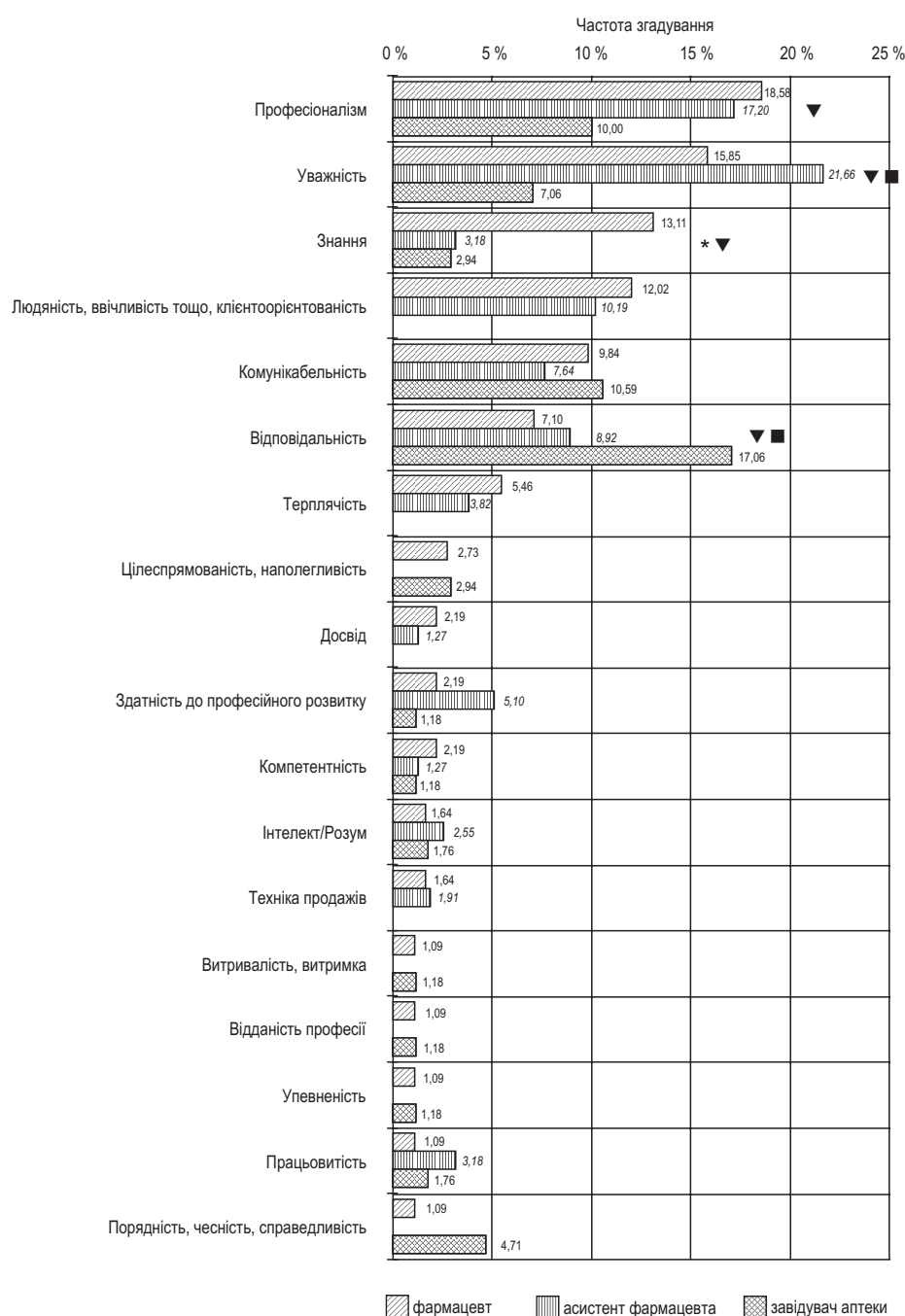


Рис. 12. Відносна частота згадування hard skills та soft skills у переліку найголовніших для ефективного виконання професійних обов'язків на посадах фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки (результати анкетування): * – статистично значуща різниця між частками згадування hard skill або soft skill як необхідної для посад фармацевта і асистента фармацевта; ▼ – статистично значуща різниця між частками згадування hard skill або soft skill як необхідної для посад фармацевта і завідувача аптеки; ■ – статистично значуща різниця між частками згадування hard skill або soft skill як необхідної для посад асистента фармацевта і завідувача аптеки

Уважність, на думку опитаних, найбільш необхідною є для асистента фармацевта. Значущо менша частка респондентів вказали на необхідність цієї soft skill для фармацевта, ще значущо менша – для завідувача аптеки.

Значущо більший відсоток респондентів вказали на необхідність володіти толерантністю і терплячістю, а також точністю, чіткістю та пунктуальністю фармацевту, ніж асистенту фармацевта і завідувачу аптеки.

Бажання і здатність до професійного розвитку і знання законів, нормативної документації зазначає значущо більша частка опитаних як необхідні hard skills для завідувача аптеки, ніж як необхідні hard skills для фармацевта.

Зіставивши результати виділення опитаними ФФ одними з найголовніших hard skills або soft skills, необхідних для ефективного виконання професійних обов'язків, для трьох досліджуваних посад (рис. 12), можна виділити чотири: відповідальність, уважність, знання і професіоналізм. За частотою згадування решти hard skills та soft skills, які були вказані респондентами як найголовніші, статистично значущих відмінностей між трьома посадами виявлено не було, тож можна зробити висновок, що вони є однаково важливими для усіх трьох посад.

Висновки

1. Дослідження показали, що актуалізація hard skills та soft skills в умовах сьогодення є важливим кроком для ефективної роботи за посадою в АЗ. Для кожної посади в АЗ є певні взаємозв'язки між такими обраними hard skills та soft skills респондентів, як вік, наявність керівної і не керівної посади, кваліфікаційної категорії, регіону тощо. На основі отриманих даних можна розробити відповідні заходи БПР та рекомендації для оновлення освітніх програм підвищення кваліфікації ФФ.

2. Проведений порівняльний аналіз посад фармацевта і асистента фармацевта виявив значущі відмінності у вимогах до hard skills та soft skills цих посад. Але, незважаючи на певні пріоритети у виборі hard skills та soft skills для посади фармацевт і асистент фармацевта, за результатами анкетування респонденти зазначили, що асистент фармацевта повинен мати такі самі навички,

як і фармацевт, дехто водночас висловлював думку, що hard skills та soft skills, які забезпечують ефективне виконання роботи фармацевтом і асистентом фармацевта, є майже однаковими.

3. Порівняльний аналіз hard skills та soft skills завідувача аптеки показав, що ця посада вимагає особливого набору hard skills та soft skills, відмінних від тих, що потрібні фармацевтам та асистентам фармацевта. Респонденти підкреслили важливість організаторських здібностей, управлінських якостей та відповідальності, а також таких soft skills, як емпатія, повага до співробітників, здатність налагоджувати стосунки в колективі та здобувати повагу колег. Загалом для ефективного завідувача аптеки необхідні не лише професійні знання, уміння і навички, а й такі soft skills, як лідерство, стресостійкість, здібність до професійного розвитку тощо.

4. Дослідження показало, що для посад фармацевта, асистента фармацевта і завідувача аптеки однаково важливими є комунікабельність, відповідальність, стресостійкість, чесність і порядність, інтелект, цілеспрямованість і наполегливість, працьовитість, любов до професії, досвід, енергійність і активність, а також обов'язковість (надійність). Однак для кожної з посад виділяються і специфічні hard skills та soft skills: емпатичне ставлення до клієнтів та уважність важливіші для фармацевтів і асистентів фармацевтів, тоді як для завідувача аптеки більш значущими є організаторські здібності, управлінські якості, бажання до професійного розвитку та знання законів і нормативної документації. Відповідальність частіше вказується як найважливіша для завідувача аптеки, професіоналізм і знання – для фармацевта, а уважність – для асистента фармацевта.

Перспективи подальших досліджень. Подальші дослідження у цій сфері будуть спрямовані на ранжування відібраних hard skills та soft skills у напрямках: наскільки вказані навички дозволять розрізнити високо-ефективне виконання роботи ФФ від виконання на достатньому рівні; наскільки можливим є розвиток (за допомогою навчальних програм та заходів БПР) вказаних навичок у працівників, що обіймають фармацевтичні посади, тощо.

Конфлікт інтересів: відсутній.

Перелік використаних джерел інформації

1. Different roles of pharmacists as a health care professional: a brief review / Debgopal Ganguly et al. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*. 2023. No. 14(8). P. 3715–3727. DOI: 10.13040/IJPSR.0975-8232.14(8).3715-27.
2. Community pharmacists' expanding roles in supporting patients before and during COVID-19: An exploratory qualitative study / J. E. Isenor et al. *International journal of clinical pharmacy*. 2023. No. 45(1). P. 64–78. DOI: 10.1007/s11096-022-01430-7.
3. Aruru M., Truong H. A., Clark S. Pharmacy Emergency Preparedness and Response (PEPR): a proposed framework for expanding pharmacy professionals' roles and contributions to emergency preparedness and response during the COVID-19 pandemic and beyond. *Research in social & administrative pharmacy*. 2021. No. 17(1). P. 1967–1977. DOI: 10.1016/j.sapharm.2020.04.002.
4. Benson H., Lucas C., Benrimoj S. I., Williams K. A. The development of a role description and competency map for pharmacists in an interprofessional care setting. *International journal of clinical pharmacy*. 2019. No. 41(2). P. 391–407. DOI: 10.1007/s11096-019-00808-4.
5. Ahmer Raza M., Aziz S., Noreen M., Anjum I., Raza S. M. A Portrait of the Pharmacy Profession Globally: Pharmacist Universal Professional Identity and Establishment of Global Pharmacy Council. *Innovations in pharmacy*. 2022. No. 13(1). DOI: 10.24926/iip.v13i1.4502.
6. Ballaram S., Perumal-Pillay V., Suleman F. A scoping review of continuing education models and statutory requirements for pharmacists globally. *BMC medical education*. 2024. No. 24(1). P. 343. DOI: 10.1186/s12909-024-05322-4.
7. Behaviours that contribute to pharmacist professionalism: a scoping review / D. Mill et al. *BMJ open*. 2023. No. 13(6). P. e070265. DOI: 10.1136/bmjopen-2022-070265.
8. Міщенко О. Я., Осташко В. Ф., Коваленко Є. М., Грешко Ю. І. Оцінка професійної діяльності провізорів аптечних закладів щодо їх обов'язків щодо забезпечення безпечного використання лікарських засобів. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2019. Т. 5, № 2. С. 36-42. DOI: 10.24959/sphhcj.19.150.
9. Клос Л. М. Тенденції професійної підготовки фахівців фармацевтичної галузі: зарубіжний досвід. *Наукові записки. Педагогічні науки*. 2019. № 142. С. 106-116. DOI: 10.31392/NZ-npu-142.2019.12.
10. Зарічкова М., Толочко В. Аспекти діяльності фармацевтів у сучасних умовах. *Modern Science: Processes of Globalisation and Transformation: International Scientific Conference, Riga, Latvia, April 21-22, 2023*. Riga : "Baltija Publishing, 2023. С. 19-21. DOI: 10.30525/978-9934-26-309-5-6.
11. Дослідження професійної діяльності фахівців фармації в сучасних умовах / М. В. Зарічкова та ін. *Вісник фармації*. 2024. Т. 107, № 1. С. 80-88. DOI: 10.24959/nphj.24.132.
12. Толочко В. М., Должнікова О. М., Музика Т. Ф. Аспекти формування компетенцій сучасного керівника у фармацевтичному секторі галузі охорони здоров'я. *Підготовка спеціалістів фармації в рамках компетенції «Навчання протягом життя (Life Long Learning)»: наука, освіта, практика* : матеріали ІІ наук.-практ. інтернет-конф. з міжнар. участю, м. Харків, 21-22 жовт. 2020 р. Харків : НФаУ, 2020. С. 254–256.
13. Колісник С., Альохіна Н., Петухова І. Формування готовності до професійної діяльності у майбутніх фахівців фармації. *Молодий вчений. Педагогічні науки*. 2021. Т. 2, № 90. С. 176-180. DOI: 10.32839/2304-5809/2021-2-90-34.
14. Пестун І. В., Мнушко З. М. Огляд сучасних тенденцій професійної діяльності фармацевтів в Україні та за кордоном. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 1. С. 52-59. DOI: 10.24959/sphhcj.17.66.

References

1. Debgopal, Ganguly, Sourav, Jana, Mahafuz, Sahana, Vivek, Jana, Kingshuk, Nandi, Hira, Das, Rajesh, Ghosh (2023). Different roles of pharmacists as a health care professional: a brief review. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*, 14, 3715. doi: 10.13040/IJPSR.0975-8232.14(8).3715-27.
2. Isenor, J. E., Cossette, B., Murphy, A. L., Breton, M., Mathews, M., Moritz, L. R. et al. (2023). Community pharmacists' expanding roles in supporting patients before and during COVID-19: An exploratory qualitative study. *International journal of clinical pharmacy*, 45(1), 64–78. doi: 10.1007/s11096-022-01430-7.
3. Aruru, M., Truong, H. A., Clark, S. (2021). Pharmacy Emergency Preparedness and Response (PEPR): a proposed framework for expanding pharmacy professionals' roles and contributions to emergency preparedness and response during the COVID-19 pandemic and beyond. *Research in social & administrative pharmacy*, 17 (1), 1967–1977. doi: 10.1016/j.sapharm.2020.04.002.
4. Benson, H., Lucas, C., Benrimoj, S. I., Williams, K. A. (2019). The development of a role description and competency map for pharmacists in an interprofessional care setting. *International journal of clinical pharmacy*, 41(2), 391–407. doi: 10.1007/s11096-019-00808-4.

5. Ahmer Raza, M., Aziz, S., Noreen, M., Anjum, I., Raza, S. M. (2022). A Portrait of the Pharmacy Profession Globally: Pharmacist Universal Professional Identity and Establishment of Global Pharmacy Council. *Innovations in pharmacy, 13(1)*, doi: 10.24926/iip.v13i1.4502.
6. Ballaram, S., Perumal-Pillay, V., Suleman, F. (2024). A scoping review of continuing education models and statutory requirements for pharmacists globally. *BMC medical education, 24 (1)*, 343. doi: 10.1186/s12909-024-05322-4.
7. Mill, D., Page, A. T., Johnson, J., Lloyd, R., Salter, S., Lee, K. et al. (2023). Behaviours that contribute to pharmacist professionalism: a scoping review. *BMJ open, 13(6)*, e070265. doi: 10.1136/bmjopen-2022-070265.
8. Mishchenko, O. Ya., Ostashko, V. F., Kovalenko, Ye. M., Hreshko, Yu. I. (2019). Otsinka profesiynoyi diyal'nosti provizoriv aptechnykh zakladiv shchodo yikh obovyazkiv shchodo zabezpechennya bezpechnoho vykorystannya likars'kykh zasobiv. *Sotsialna farmatsiia v okhoroni zdorovia, 5, 2*, 36-42. doi: 10.24959/sphhcj.19.150.
9. Klos, L. M. (2019). Tendentsiyi profesiynoyi pidhotovky fakhivtsiv farmatsevtichnoyi haluzi: zarubizhnyy dosvid. *Naukovi zapysky. Pedagogichni nauky, 142*, 106-116. doi: 10.31392/NZ-npu-142.2019.12.
10. Zarichkova, M., Tolochko, V. (2023). Aspekty diyal'nosti farmatsevtiv v suchasnykh umovakh. Aspects of pharmacists' activities in modern conditions. *Modern Science: Processes of Globalisation and Transformation: International Scientific Conference, Riga, Latvia, April 21-22, 2023*. Riga : "Baltija Publishing, 2023. 19-21. doi: 10.30525/978-9934-26-309-5-6.
11. Zarichkova, M. V., Tolochko, V. M., Artyukh, T. O., Adonkina, V. Yu., Zoidze D. R. (2024). Doslidzhennya profesiynoyi diyal'nosti fakhivtsiv farmatsiyi v suchasnykh umovakh. *Visnyk farmatsiyi, 107, 1*, 80-88. doi: 10.24959/nphj.24.132.
12. Tolochko, V. M., Dolzhnikova, O. M., Muzyka, T. F. (2020). Aspekty formuvannya kompetentsiy suchasnoho kerivnyka u farmatsevtichnomu sektori haluzi okhorony zdorov'ya. *Pidhotovka spetsialistiv farmatsiyi v ramkakh kompetentsiyi "Navchannya protiahom zhyttya (Life Long Learning)": nauka, osvita, praktyka : materialy II nauk.-prakt. internet-konf. z mizhnar. Uchastyu, m. Kharkiv, 21-22 zhovt. 2020 r. Kharkiv : NFAU.*
13. Kolisnyk, S., Alyokhina, N., Petukhova, I. (2021). Formuvannya hotovnosti do profesiynoyi diyal'nosti u maybutnikh fakhivtsiv farmatsiyi. *Molodyy vchenyy. Pedagogichni nauky, 2, 90*, 176-180. doi: 10.32839/2304-5809/2021-2-90-34.
14. Pestun, I. V., Mnushko, Z. M. (2017). Ohlyad suchasnykh tendentsiy profesiynoyi diyal'nosti farmatsevtiv v Ukraini ta za kordonom. *Sotsialna farmatsiia v okhoroni zdorovia, 3, 1*, 52-59. doi: 10.24959/sphhcj.17.66.

Відомості про авторів:

Зарічкова М. В., доктор фармацевтичних наук, професор кафедри організації, економіки та управління фармацією, Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації Національного фармацевтичного університету Міністерства охорони здоров'я України (<https://orcid.org/0000-0001-7980-5669>). E-mail: fauzetta@gmail.com

Мишуна І. Ю., аспірантка кафедри організації, економіки та управління фармацією, Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації Національного фармацевтичного університету Міністерства охорони здоров'я України (<https://orcid.org/0009-0007-3014-4506>). E-mail: irenkabest@gmail.com

Information about authors:

Zarichkova M. V., Doctor of Pharmacy (Dr. habil.), professor of the Department of Organization, Economy and Pharmacy Management, Institute for Advanced Training of Pharmacy Specialists of the National University of Pharmacy of the Ministry of Health of Ukraine (<https://orcid.org/0000-0001-7980-5669>). Email: fauzetta@gmail.com

Mishyna I. Yu., postgraduate student of the Department of Organization, Economy and Pharmacy Management, Institute for Advanced Training of Pharmacy Specialists of the National University of Pharmacy of the Ministry of Health of Ukraine (<https://orcid.org/0009-0007-3014-4506>). E-mail: irenkabest@gmail.com

Надійшла до редакції 29.05.2024 р.