

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ХИМИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ



Социальная ответственность аптечного бизнеса

Санкт-Петербург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Бизнес и социальная ответственность

1.1 Понятие социальной ответственности бизнеса

1.2 Особенности аптечного бизнеса в России

Исследование социальной ответственности бизнеса на примере ООО аптеки «ЛекОптТорг»

2.1 Анализ социальной ответственности ООО аптеки «ЛекОптТорг»

2.2 Анализ данных социологического опроса посетителей аптеки «ЛекОптТорг»

Заключение



в апреле 2013 г. в Московской мэрии в рамках XVIII Всероссийской конференции «Аптечная сеть России» прошел круглый стол «Аптека как бренд – путь к повышению рентабельности аптечного бизнеса». Круглый стол был организован Российской ассоциацией аптечных сетей (РААС)

Задачи

Раскрыть понятие и сущность социальной ответственности бизнеса;

Установить особенности и проблемы социальной ответственности аптечного бизнеса в России;

Провести социологическое исследования покупателей аптеки, степени их удовлетворенностью качеством предоставленных услуг.

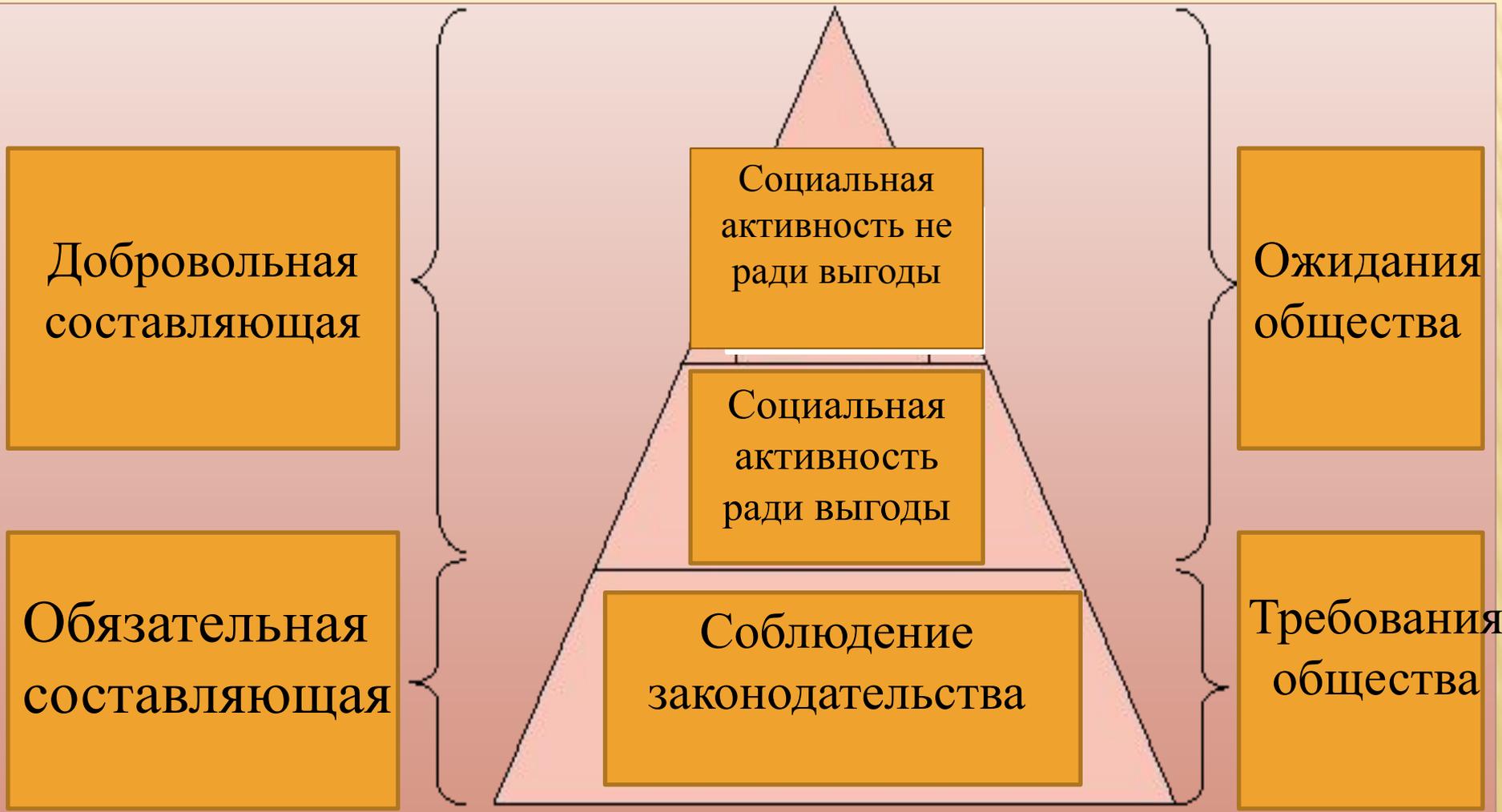
Составить и проанализировать социальный портрет покупателя аптечных сетей

Определить пути оптимизации политики социальной ответственности аптечной организации.

Цель работы - анализ проявлений социальной ответственности в организационно-хозяйственной деятельности аптеки ООО «ЛекОптТорг»

ЧЕТЫРЕ ОСНОВНЫХ ПОДХОДА К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ОТВЕТСТВЕННОСТИ БИЗНЕСА

- В бизнесе нет места этике (Юридическая ответственность)
- Максимальная прибыль - единственная обязанность бизнеса
- (Профессиональная ответственность)
- Социальная ответственность как инструмент на пути к успеху (Экономическая ответственность)
- Морально-этическая ответственность



УРОВНИ

СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ БИЗНЕСА

Внутренняя

Безопасность труда

Стабильная зарплата

Оказание материальной и
медицинской помощи сотрудникам

Повышение профессионального
уровня работников

В чем
выражается
социальная
ответственност
ь бизнеса?

Внешняя

Окружающая среда

Общество в целом

Местные жители

Для чего бизнесу необходимо брать на себя социальную ответственность?

Экономические причины

- Качество продукции/услуг
- Положительный имидж расширение клиентской базы, привлечение инвестиций
- Увеличение прибыли
- Лояльность клиентов, повышение продаж

Социальные причины

- Мотивация труда персонала рост производительности труда
- Повышение квалификации персонала
- Высокий уровень охраны труда

Основные направления развития социальной ответственности аптечного бизнеса в России

совершенствование законодательства;

международное сотрудничество;

информирование общественности о лучших практиках социально-ответственного бизнеса;

применение налоговых и инвестиционных инструментов стимулирования;

стимулирование роста прозрачности деятельности компаний;

исследовательская и методическая поддержка

Организационно-хозяйственная деятельность ООО аптека «ЛекОптТорг»

Входы

Товарно-материальные ценности

Бизнес-процесс

Управление бизнес-процессом

анализ потребностей, закупка, приемка, хранение, реализация товаров

Ресурсы - персонал, финансы, инфраструктура

Выходы



ASXKI
конс
УИ
УИТ
МИ
не
статоч
Я
ный
ассортим

Достижения ООО «ЛекОптТорг» уровней реализации социальной ответственности

Уровень реализации	Признаки социальной ответственности	Выполнение +/-
Базовый	Своевременная оплата налогов и сборов	+
	Выплата заработной платы	+
	Расширение штата	-
Второй	Профессиональное совершенствование персонала	+
	Профилактика заболеваемости	+
	Развитие социальной сферы	-
Третий	Благотворительная помощь, спонсорство	-

Социальный «портрет» аудитории посетителей аптеки «ЛекОптТорг»

посетители



Жителей микрорайона ~ 25000

Структура аудитории по полу

40% мужчины



60% женщины

Структура аудитории по возрасту

53%

> 18 лет

29%

40-55 лет

18%

пенсионеры



Структура аудитории по доходу

25%

низкий



60%

средний



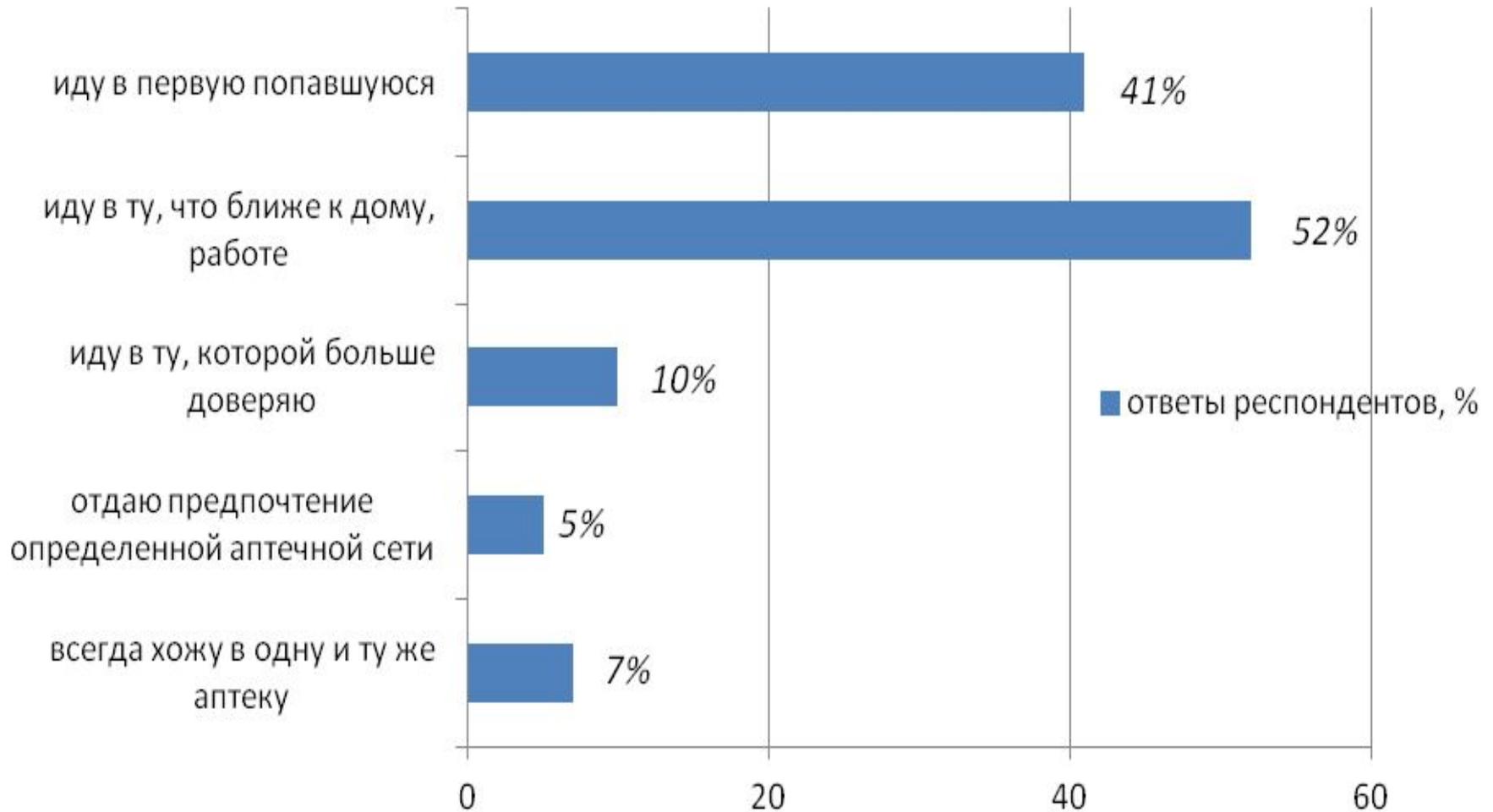
15%

высокий



КАКИЕ КРИТЕРИИ ДЛЯ ВАС НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫ ПРИ ВЫБОРЕ АПТЕКИ?

ответы респондентов, %

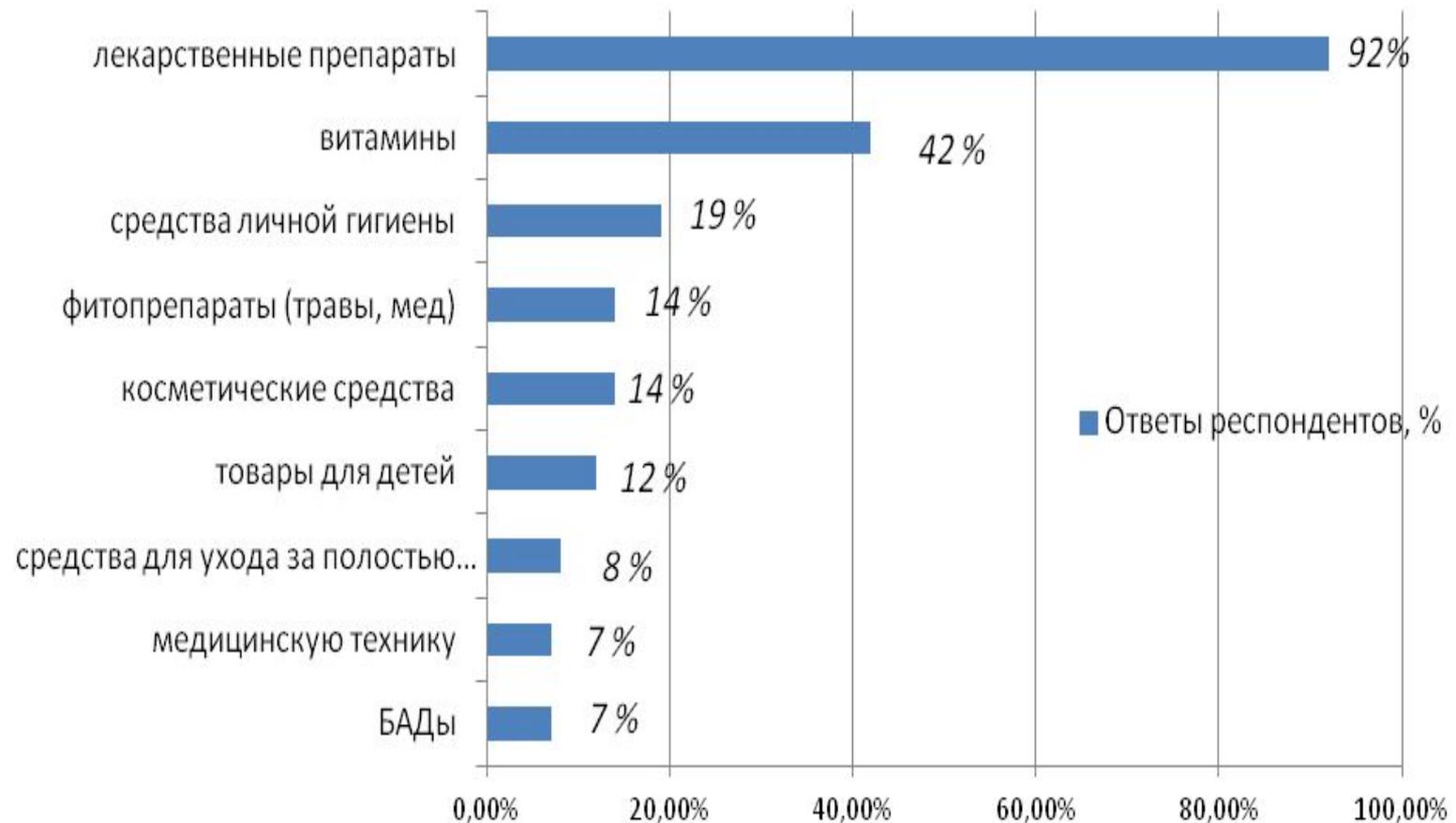


Скажите, пожалуйста, какие критерии для Вас наиболее важны при выборе аптеки	Категория респондентов, %				
	Пол		Возраст		
	муж	жен	до 40	40-55	Пенсионеры
Полнота ассортимента	34,7	43	38,8	35,4	34
Разнообразие ассортимента	23,9	23,3	27,1	21,0	11,3
Приемлемые цены	44,2	54,4	48,1	50,3	66,0
Бонусные карты, скидки	14,1	15,8	12,8	17,7	17,0
Профессионализм персонала	17,2	19,3	20,6	15,5	13,2
Известность аптеки	3,9	4,7	4,2	4,4	1,9
Работа без перерыва на обед	7,7	7,1	6,1	5,0	7,5
Круглосуточная работа	13,4	15,0	18,2	12,2	3,8
Быстрота обслуживания	7,7	7,3	7,0	2,8	5,7
Возможность отпуска лекарств без рецепта	4,4	5,4	3,7	5,5	3,8

Скажите, пожалуйста, какие критерии для Вас наиболее важны при выборе аптеки	Категория респондентов, %		
	Уровень дохода		
	Низкий доход	Средний доход	Высокий доход
Полнота ассортимента	36,1	41,3	52,8
Разнообразие ассортимента	19,3	26,3	39,6
Приемлемые цены	56,8	47,0	22,6
Бонусные карты, скидки	16,8	14,6	9,4
Профессионализм персонала	12,5	20,7	35,8
Известность аптеки	4,3	4,1	3,8
Работа без перерыва на обед	7,5	7,2	11,3
Круглосуточная работа	12,5	15,2	18,9
Быстрота обслуживания	6,4	7,8	9,4
Возможность отпуска лекарств без рецепта	5,4	3,9	7,5

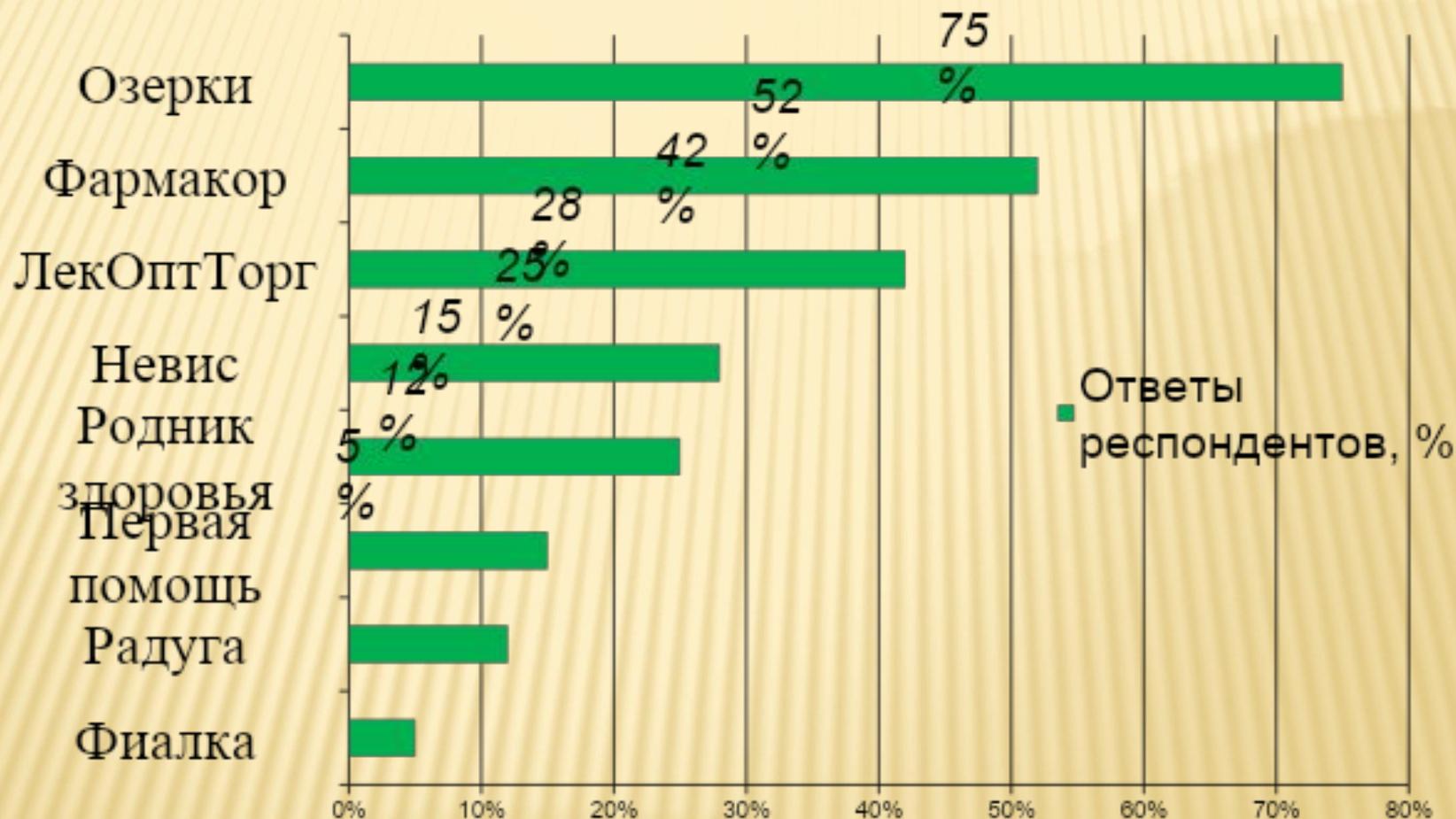
КАКИЕ ТОВАРЫ ВЫ ОБЫЧНО ПРИОБРЕТАЕТЕ В АПТЕКАХ?

Ответы респондентов, %



Скажите, пожалуйста, какие товары Вы обычно приобретаете в аптеках?	Категория респондентов, %				
	Пол		Возраст		
	муж	жен	до 40	40-55	Пенсионеры
Медицинская техника	6,4	7,9	4,2	11,1	5,7
Лекарственные препараты	90,0	94,4	92,5	93,3	94,3
Косметические средства	8,4	17,8	15,0	7,2	0,0
БАДы	6,1	7,7	5,6	6,7	9,4
Витамины	34,8	47,4	46,9	39,4	24,5
Детские товары (игрушки, памперсы, косметика, питание)	9,2	13,7	20,7	7,2	0,0
Средства личной гигиены	12,3	23,8	18,3	15,6	7,5
Средства по уходу за полостью рта	5,9	10,3	5,2	14,4	5,7
Фитопрепараты (мед, травы)	10,0	17,6	13,1	15,6	20,8

Какие аптеки, работающие в Санкт-Петербурге, Вы знаете?

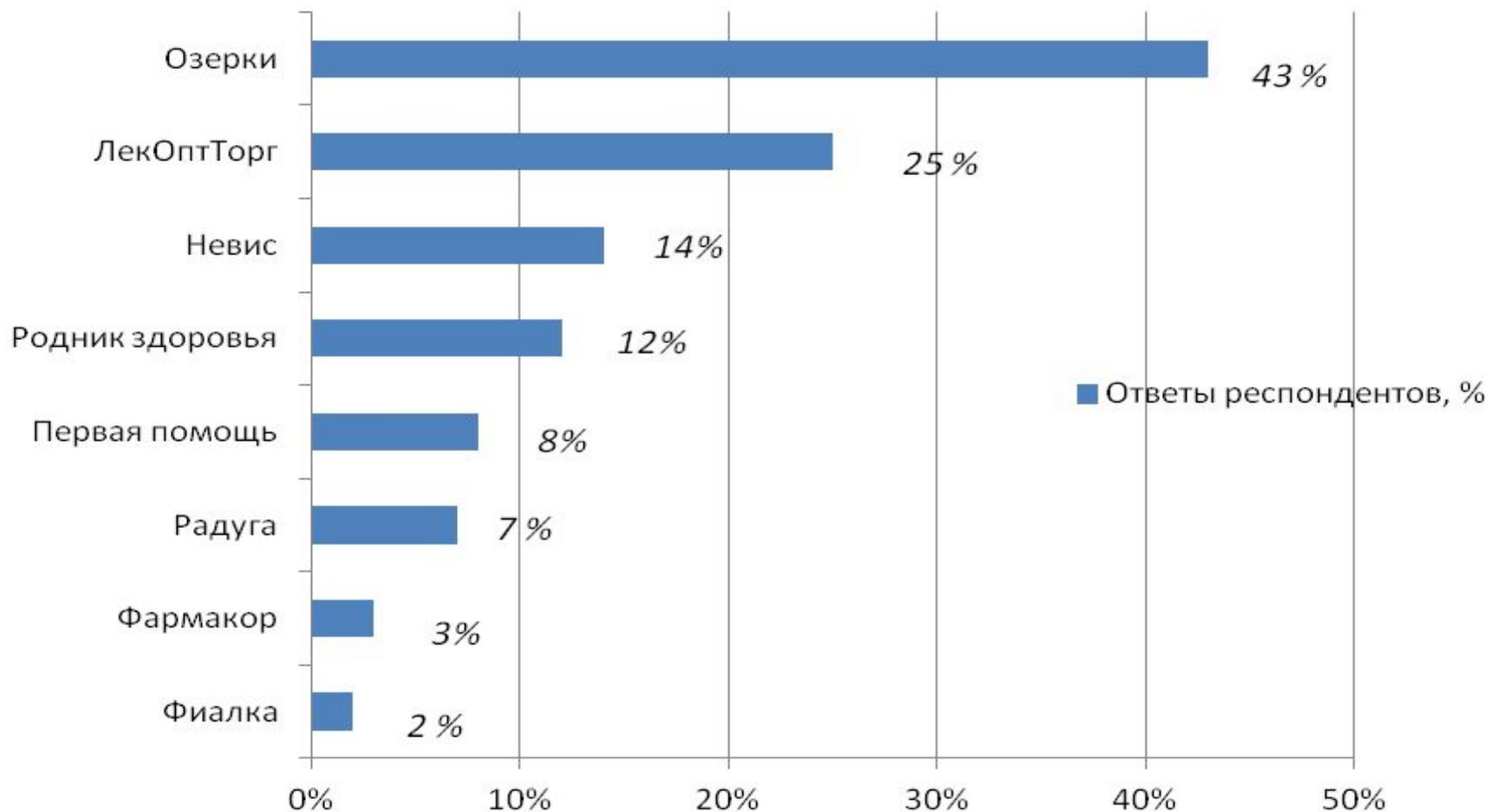


Внутренний состав аудиторий, знающих ту или иную аптеку

Категория	Озерки	Фармакор	ЛекОптТорг	Невис	РодникЗдоровья	ПерваяПомощь	Радуга	ФинансАлкоголь
Мужчины	44,3	40,4	37,5	41,0	39,5	43,2	40,1	40,5
Женщины	55,4	59,6	62,5	59,0	60,0	56,8	59,3	59,5
Возраст до 40	26,5	24,0	26,7	22,1	31,9	27,8	31,5	21,6
Возраст 40-55	20,8	20,8	20,8	24,7	18,4	18,8	16,1	24,1
Пенсионеры	44,0	9,1	22,4	10,4	9,2	11,1	8,2	0,9
Высокий доход	7,0	5,8	5,7	3,0	8,6	6,3	3,6	5,3
Средний доход	57,0	54,8	65,4	53,6	58,1	65,1	62,0	61,4

Услугами каких аптек Вы пользуетесь?

Ответы респондентов, %



Внутренний состав целевых аудиторий аптек по социально-демографическим характеристикам

Категория	Озерки	ЛекОптТорг	Невис	РодникЗдоровья	ПерваяПомощь	Радуга
Мужчины	43,6	40,0	32,5	36,1	33,3	36,7
Женщины	56,4	60,0	67,5	63,9	66,7	63,3
Возраст до 40	15,1	21,8	17,8	20,4	28,3	34,0
Возраст 40-55	30,3	25,6	26,7	22,2	19,6	16,0
Пенсионеры	55,0	34,3	30,8	31,4	21,7	20,0
Высокий доход	7,8	5,8	2,5	1,9	4,4	6,1
Средний доход	57,9	51,9	45,0	67,3	55,6	55,1
Низкий доход	29,8	37,0	40,8	27,1	35,6	32,7

Какие Вы предпочитаете лекарственные препараты?	Категория респондентов, %				
	Пол		Возраст		
	муж	жен	до 40	40-55	пенсионеры
Отечественные препараты	45	58	36	46	65
Импортные препараты	51	36	52	48	29
Не знаю	4	6	12	6	6

Какие Вы предпочитаете лекарственные препараты?	Категория респондентов, %		
	Уровень дохода		
	Низкий доход	Средний доход	Высокий доход
Отечественные препараты	68	43	34
Импортные препараты	25	49	61
Не знаю	7	8	5

Доля отечественных и импортных препаратов
в составе ассортимента ООО аптека
«ЛекОптТорг»

Наличие в ассортименте аптеки
«ЛекОптТорг»



Выводы:

- Целью деятельности ООО «ЛекОптТорг» является максимальное удовлетворение потребительского спроса на товары аптечного ассортимента и получение прибыли;
- В организации существует комплекс мероприятий реализации политики социальной ответственности, основными компонентами которого являются: соблюдение юридических и этических требований общества и государства в части регулирования фармацевтической деятельности (среди внутренних социальных инвестиций ООО «ЛекОптТорг» отметим развитие персонала, охрану здоровья и безопасные условия труда);
- ООО «ЛекОптТорг» в своей деятельности может пойти и дальше установленного законодательством минимума социальных мероприятий: для большинства людей соотношение цена - качество является определяющим фактором при выборе той или иной аптеки (развитие рынка отечественных препаратов);
- социальная защищенность работников, их благосостояние становятся фактором роста производительности труда, обеспечения стабильности и роста производства.

Спасибо за внимание!

Презентацию подготовил Степанов
Вадим