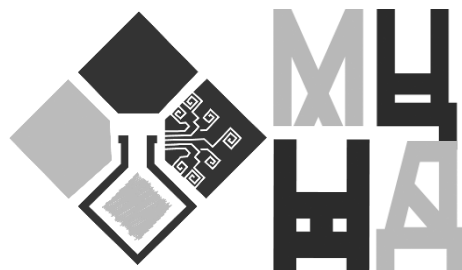


ЗБІРНИК НАУКОВИХ
ПРАЦЬ З МАТЕРІАЛАМИ
ІХ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ



МІЖГАЛУЗЕВІ ДИСПУТИ: ДИНАМІКА ТА РОЗВИТОК СУЧАСНИХ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

| 30 січня 2026 рік
м. Харків, Україна

Вінниця, Україна
«UKRLOGOS Group»
2026

Організація, від імені якої випущено видання:

ГО «Міжнародний центр наукових досліджень»

Номер запису організації в Єдиному реєстрі громадських об'єднань: 1499141.

Голова оргкомітету: Сотник С.Г.

Верстка: Білоус Т.В.

Дизайн: Бондаренко І.В.

Рекомендовано до видання Вченою Радою Інституту науково-технічної інтеграції та співпраці. Протокол № 3 від 29.01.2026 року.



Конференцію зареєстровано Державною науковою установою у сфері управління Міністерства освіти і науки «Український інститут науково-технічної експертизи та інформації» в базі даних науково-технічних заходів України на поточний рік та бюлетені «План проведення наукових, науково-технічних заходів в Україні» (**Посвідчення № 509 від 10.06.2025**).

Збірник наукових праць з матеріалами конференції видано офіційно суб'єктом видавничої справи зі **Свідомством ДК № 7860 від 22.06.2023**.

Матеріали конференції знаходяться у відкритому доступі на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0).

М 58 **Міжгалузеві диспути: динаміка та розвиток сучасних наукових досліджень:** збірник наукових праць з матеріалами IX Міжнародної наукової конференції, м. Харків, 30 січня, 2026 р. / Міжнародний центр наукових досліджень. — Вінниця: ТОВ «УКРЛОГОС Груп, 2026. — 442 с.

ISBN 978-617-8582-14-2

DOI 10.62731/mcnd-30.01.2026

Викладено матеріали учасників IX Міжнародної наукової конференції «Міжгалузеві диспути: динаміка та розвиток сучасних наукових досліджень», яка відбулася 30 січня 2026 року у місті Харків.

УДК 082:001

© Колектив учасників конференції, 2026

© ГО «Міжнародний центр наукових досліджень», 2026

ISBN 978-617-8582-14-2

© ТОВ «УКРЛОГОС Груп», 2026

СЕКЦІЯ XXIV. ФАРМАЦІЯ ТА ФАРМАКОТЕРАПІЯ

ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДУ «ТАЄМНИЙ ПОКУПЕЦЬ» ПРИ ОЦІНЮВАННІ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Гала Лілія Олексіївна

доктор фармацевтичних наук,
професор кафедри організації та економіки фармації
Національний медичний університет імені О.О. Богомольця, Україна

Сітало Ірина Віталіївна

здобувачка вищої освіти, 5 курс
Національний медичний університет імені О.О. Богомольця, Україна

Ключовим завданням кожної аптеки, як закладу охорони здоров'я, є забезпечення населення лікарськими засобами та супутніми товарами, і саме від якості обслуговування, компетентності та особистих характеристик персоналу залежить формування позитивного чи негативного клієнтського досвіду про конкретну аптеку. Дослідження та подальша оцінка рівня фармацевтичного обслуговування у більшості випадків проводиться з використанням методу збору маркетингової інформації «таємний покупець». Таке дослідження може бути здійснене відповідною компанією, що спеціалізується на оцінці рівня і стандартів обслуговування та консалтингових послугах, або ж підрозділом внутрішнього аудиту аптечної мережі за допомогою «таємного покупця» – особи, яка в якості звичайного клієнта відвідує аптеку задля оцінки якості обслуговування, дотримання встановлених стандартів, виявлення проблемних питань задля покращення сервісу [1].

Мета роботи – дослідити практичні аспекти використання методу «таємний покупець» при оцінці якості фармацевтичного обслуговування населення.

Досліджено вебсайти щодо діяльності компаній («4Service Group», «Світ Таємних Покупців», ТОВ «Містері Фокс»), котрі спеціалізуються на оцінці якості обслуговування споживачів в Україні, переліку надаваних

ними послуг, зокрема із застосуванням методу «таємний покупець» та рекомендацій щодо його використання на практиці. Встановлено, що в різні роки серед клієнтів зазначених компаній були й аптечні мережі [2, 3].

На підставі вивчення наукових джерел за тематикою дослідження та загальних рекомендацій, наведених на вебсайтах компаній, що застосовують метод «таємний покупець» у маркетингових дослідженнях, було розроблено сценарій (звітну анкету) для проведення оцінювання якості фармацевтичного обслуговування, яке може здійснюватися власними силами аптечних мереж. Сценарій дослідження, як і звітна анкета включають сім блоків, спрямованих на перевірку різних аспектів роботи аптечного закладу – від зовнішнього вигляду аптеки та фармацевта до якості надання фармацевтичної допомоги й послуг (Зовнішній вигляд і чистота торгової зали; Зовнішній вигляд фармацевта; Зустріч споживача, привітання та спілкування; Компетентність персоналу при забезпеченні фармацевтичної опіки; Додаткові продажі; Організація роботи в торговій залі; Завершення візиту). Звітна анкета, що заповнюється «таємним покупцем» після відвідування конкретного аптечного закладу, являє собою таблицю, у якій фіксуються відповіді персоналу закладу та думка «таємного покупця» щодо дотримання якості обслуговування (отриманий клієнтський досвід), тобто оцінюються кроки взаємодії фармацевта зі споживачем.

Водночас, «таємний покупець» має відповідати низці вимог, які потрібно враховувати і підрозділам внутрішнього аудиту аптечної мережі при підборі кандидата на цю роль (технічне оснащення, наявність інтернету, чесність, неупередженість, незаангажованість, високий рівень відповідальності тощо).

За підсумками роботи окреслено переваги (анонімність, об'єктивність, несподіваність, можливість оцінки роботи конкурентів тощо) й недоліки (висока вартість, суб'єктивність оцінки, ризик викриття, необхідність постійного моніторингу) методу дослідження «таємний покупець».

Список використаних джерел:

1. Худецький І. Ю., Антонова-Рафі Ю. В., Пономарьова Е. Е. Основи менеджменту, маркетингу та економіки в галузі охорони здоров'я: навч. посіб. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 200 с.
2. Світ Таємних Покупців. Про компанію МТП. URL: <https://mtp-global.com/o-kompanii/>
3. Mystery Fox. URL: <http://mysteryshopping.com.ua/uk>