

Международный научно-исследовательский журнал

«Прогрессивная экономика»

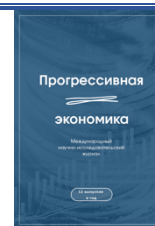
№ 10 / 2026 https://progressive-economy.ru/vypusk_1/ustojchivoe-razvitie-aptechnogo-predpriyatiya-v-usloviyah-krizisa-professionalnyh-smyslov-farmaceutvicheskikh-rabotnikov/

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности ВАК: 5.2.6

УДК 332.1

DOI: 10.54861/27131211_2026_10_241



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ АПТЕЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СМЫСЛОВ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

Шаленкова Е.В., кандидат фармацевтических наук, Приволжский
исследовательский медицинский университет, г. Нижний Новгород, Россия
603950, Нижний Новгород, пл. Минина и Пожарского, д. 10/1
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2305-7534>
e-mail: shalencova@yandex.ru

Бонюшко Н.А., доктор экономических наук, Санкт-Петербургский
государственный экономический университет, г. Санкт-Петербург, Россия
191023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32
e-mail: sea_n@rambler.ru

Аннотация. Статья посвящена кризису профессиональных смыслов фармацевтических работников как фактору, влияющему на кадровый потенциал и устойчивое развитие аптечных организаций. Цель исследования состояла в выявлении и систематизации маркеров несоответствия между ценностно-нормативным содержанием фармацевтической профессии и реальной организацией труда. Эмпирическую базу составили 248 отзывов фармацевтов-провизоров федеральной аптечной сети, опубликованных на портале Dream Job в 2021-2026 годах. Применялся качественно-количественный контент-анализ, включавший тематическое кодирование высказываний, классификацию кризисных маркеров и определение частоты их упоминания. Были выделены шесть категорий кризисных маркеров: коммерциализация профессиональной роли; расширение ее границ вследствие выполнения несвойственных функций; недостаток справедливости и профессионального признания; несоответствие ответственности и вознаграждения; высокая нагрузка, нехватка персонала и недостаток восстановления; ограничения обучения и профессионального развития. Хотя бы один маркер был выявлен в 28,2% отзывов, три и более признака одновременно выявлены в 6,0% отзывов. Наиболее распространенными кризисными маркерами стали высокая нагрузка и недостаток восстановления (16,1%), коммерциализация профессиональной роли (12,5%), дефицит справедливости и признания (11,7%). Противодействие кризисным тенденциям



Контент доступен под лицензией Creative Commons Attribution 4.0 License.
The content is available under Creative Commons Attribution 4.0 License.

предполагает согласование коммерческих целей предприятий-работодателей с общественной миссией фармации, нормализацию нагрузки, справедливое вознаграждение, разграничение должностных обязанностей, поддержку профессиональной автономии и развитие персонала. Понимание причин кризиса профессиональных смыслов позволяет разработать меры по их устранению, а реализация этих мер будет способствовать сохранению профессионального содержания труда, повышению качества фармацевтической помощи, укреплению кадрового потенциала и долгосрочной устойчивости аптечных сетей и отрасли. Практическая значимость результатов определяется возможностью их применения для совершенствования кадровой политики и корпоративного управления аптечными предприятиями и для разработки программ организационных преобразований фармацевтического ритейла.

Ключевые слова: фармацевтическая этика, аптека, фармацевты, фармацевтические работники, фармацевтическая деятельность, кризис профессиональных смыслов.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Для цитирования: Шаленкова Е.В., Бонюшко Н.А. Устойчивое развитие аптечного предприятия в условиях кризиса профессиональных смыслов фармацевтических работников // Прогрессивная экономика. 2026. № 10. С. 241–257. https://doi.org/10.54861/27131211_2026_10_241.

Статья поступила в редакцию: 02.09.2026 г. Одобрена после рецензирования: 05.10.2026 г. Принята к публикации: 16.10.2026 г.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF A PHARMACY ENTERPRISE IN THE CONTEXT OF A CRISIS OF PROFESSIONAL MEANINGS OF PHARMACEUTICAL PROFESSIONALS

*Shalenkova E.V., Candidate of Pharmaceutical Sciences, Volga Region Research
Medical University, Nizhny Novgorod, Russia
603950, Nizhny Novgorod, Minin and Pozharsky Squares, 10/1
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2305-7534>
e-mail: shalencova@yandex.ru*

*Bonyushko N.A., Doctor of Economics, St. Petersburg State University of
Economics, St. Petersburg, Russia
191023, St. Petersburg, nab. Griboyedov Canal, 30-32
e-mail: sea_n@rambler.ru*

Abstract. The article is devoted to the crisis of professional meanings of pharmacists as a factor affecting the human resources and sustainable development of pharmacy organizations. The purpose of the study was to identify and systematize the markers of discrepancy between the value-normative content of the pharmaceutical profession and the real organization of labor. The empirical base consisted of 248 reviews of pharmacists of the federal pharmacy chain, published



on the Dream Job portal in 2021-2026. Qualitative and quantitative content analysis was used, which included thematic coding of statements, classification of crisis markers and determination of the frequency of their mention. Six categories of crisis markers were identified: commercialization of a professional role; expansion of its boundaries due to the performance of unusual functions; lack of fairness and professional recognition; mismatch of responsibility and remuneration; high workload, lack of staff and lack of recovery; restrictions on training and professional development. At least one marker was identified in 28.2% of reviews, three or more signs were simultaneously identified in 6.0% of reviews. The most common crisis markers were high workload and lack of recovery (16.1%), commercialization of the professional role (12.5%), lack of fairness and recognition (11.7%). Countering crisis trends involves coordinating the commercial goals of employer enterprises with the public mission of pharmacy, normalizing the workload, fair remuneration, delineation of duties, support for professional autonomy and personnel development. Understanding the causes of the crisis of professional meanings allows us to develop measures to eliminate them, and the implementation of these measures will contribute to the preservation of the professional content of work, improving the quality of pharmaceutical care, strengthening human resources and long-term sustainability of pharmacy chains and the industry. The practical significance of the results is determined by the possibility of their application to improve the personnel policy and corporate management of pharmacy enterprises and to develop programs for organizational transformations of pharmaceutical retail.

Keywords: pharmaceutical ethics, pharmacy, pharmacists, pharmaceutical professionals, pharmaceutical practice, crisis of professional meaning.

JEL classification: A14, B21, D20.

Conflict of interest. The authors declare that there is no conflict of interest.

For citation: Shalenkova E.V., Bonyushko N.A. (2026). Ustoichivoe razvitie aptechnogo predpriyatiya v usloviyakh krizisa professional'nykh smyslov farmatsevticheskikh rabotnikov [Sustainable development of a pharmacy enterprise in the context of a crisis of professional meanings of pharmaceutical professionals]. Progressivnaya ekonomika [Progressive Economy], 10, 241–257. https://doi.org/10.54861/27131211_2026_10_241. (In Russ., abstract in Eng.)

The article was submitted to the editorial office: 02/09/2026. Approved after review: 05/10/2026. Accepted for publication: 16/10/2026.

Введение

Современное аптечное предприятие функционирует в условиях высокой конкуренции, цифровизации, усиления регуляторных требований и изменения потребительского поведения. Его устойчивое развитие определяется не только финансовыми результатами, ассортиментной и ценовой политикой, но и качеством кадрового потенциала. Устойчивое развитие организации – это сбалансированное достижение долгосрочной экономической эффективности, социальной ответственности перед работниками и обществом и минимизации негативного воздействия на окружающую среду. Фармацевтические работники, непосредственно взаимодействующие с потребителями, осуществляют реализацию товаров аптечного ассортимента, обеспечивая экономическую эффективность аптечного предприятия; предоставляют



информацию о безопасном и рациональном применении лекарств, влияя на общественное здоровье. Совмещение долгосрочных экономических задач с ответственностью за здоровье населения обуславливает особую значимость осознания фармацевтическими работниками ценности и целей своей профессиональной деятельности – профессиональных смыслов.

Профессиональный смысл – это осознаваемые работником причины, ради чего он занимается своей профессиональной деятельностью, ценность работы для него самого, других людей и общества. Профессиональный смысл связывает повседневные рабочие задачи с личными ценностями, жизненными целями и представлением человека о собственном предназначении. Профессиональный смысл может заключаться в помощи людям, создании полезного продукта, профессиональной самореализации, развитии профессионального мастерства, творчестве, общественном вкладе, или профессиональном признании.

Кризис профессиональных смыслов – это состояние, при котором работник перестаёт четко понимать, зачем он занимается своей работой, какую ценность она имеет и соответствует ли выбранная профессия его интересам, убеждениям и жизненным целям. Такой кризис может проявляться ощущением бессмысленности и бесполезности труда; снижением мотивации и вовлечённости; эмоциональным опустошением; сомнением в правильности профессионального выбора; желанием сменить работу или сферу деятельности; чувством, что профессиональное развитие остановилось. Причинами могут быть не только профессиональное выгорание, однообразие задач, отсутствие признания и перспектив, но и конфликт между личными ценностями и требованиями организации.

В деятельности фармацевтических работников всегда наблюдалось противоречие между социально-общественной миссией их профессии и коммерческими задачами работы аптечного предприятия. При современном уровне развития цифровых аптечных сервисов и большой доступности информации о лекарствах в интернете вообще, работа отдельного фармацевтического работника все более воспринимается населением как деятельность продавца, нацеленная на максимальное получение прибыли. В условиях острой конкуренции за потребителя, сопровождающейся высокой плотностью расположения аптечных предприятий, когда в одном доме могут располагаться сразу три разные аптеки, ориентирование бизнеса на коммерческие интересы действительно усилилось. Именно с тех пор, как здравоохранительное, социальное и гуманистическое содержание профессии сильно отошло на второй план, происходящее смещение акцентов в коммерческую сторону на фоне большого количества других имеющихся у фармацевтического профессионального сообщества проблем [1] начало принимать неприемлемые для фармацевтических работников, кризисные черты. В то время, как проявления кризиса профессиональных смыслов



сформулированы в отношении зарубежных фармацевтических работников, в среде российских профессионалов признан только сам факт коммерциализации фармацевтической отрасли. В этих условиях исследование проявлений (маркеров) кризиса профессиональных смыслов в области фармации является актуальной задачей.

Обзор литературы

Известно, что цель профессиональной деятельности фармацевтического работника сформулирована Всемирной Фармацевтической Организацией в документе «Этический кодекс фармацевта», а проблема противоречия социальной и коммерческой стороны профессиональной деятельности в розничной фармации обсуждается в документе «Этика фармацевта и профессиональная автономия: императивы для сохранения соответствия деятельности аптеки общественным интересам» [2; 3]. Всемирная Фармацевтическая Организация выражает цель фармацевтической профессии через понятия «миссия», «ответственное использование лекарственных препаратов», «соблюдение интересов пациента» (в оригинальном тексте на английском языке соответственно используются слова – «mission», «responsible use of medicines» и «best interests of patients»). Смысл профессиональной деятельности не прописан, но реконструируется из положений о служении обществу, общественном доверии и социальном договоре профессии. Согласно социальному договору профессии фармацевтического работника – неформальному соглашению между фармацевтическим сообществом и социумом, социум предоставляет фармацевтическому работнику свое доверие, профессиональную автономию, право применять специальные знания и особый профессиональный статус, а фармацевты принимают на себя обязательства действовать компетентно, этично и прежде всего в интересах пациента и общественного здоровья.

Смещение акцентов (смыслов) профессиональной деятельности в сторону коммерческой доминанты происходит под влиянием различных сил. В первую очередь оно происходит под воздействием фармацевтического бизнеса на работников (так называемого «организационного давления»), выражающегося в требованиях выполнять планы продаж, продвигать определённые товары в соответствии с маркетинговыми договорами и обеспечивать достижение установленных коммерческих показателей [4]. В этом ключе фармацевтические работники отмечают невозможность полноценного соблюдения профессиональной этики в то время, как это предписано существующими профессиональными стандартами в области фармации [5]. Опасен не столько сам момент нарушения этики и баланса профессиональных смыслов, сколько их последствия для самих фармацевтических работников и общества: в результате возникают эпизоды профессионального выгорания в среде фармацевтических работников, так как

для большинства важна настоящая помощь людям и снижение социальных результатов труда в отсутствие этой помощи неприемлемо [6].

Другой силой, вызывающей смещение акцентов, является изменение фармацевтического нормативно-правового поля, в частности, исчезновение понятия «фармацевтическое консультирование» из правовой лексики. Действующая в настоящее время Надлежащая Аптечная Практика (Приказ Минздрава РФ от 29.04.2025 № 259н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения») не содержит определения понятия «фармацевтическое консультирование», которое присутствовало в более старых версиях. До исчезновения понятия «фармацевтическое консультирование», его социально-ориентированные элементы (качество, применение фармацевтами специализированных знаний, и др.) активно изучались и обсуждались в профессиональной среде [7; 8]. После исчезновения термина «фармацевтическое консультирование» сама деятельность не прекратилась, однако отказ от специального понятия сделал содержание профессионального фармацевтического обслуживания юридически неопределённым, что можно считать признаком ослабления статуса фармацевтического профессионала как помогающего эксперта по лекарствам, принимающего живое участие в поддержании здоровья потребителя. В результате того, что содержательная сторона фармацевтической помощи оказалась юридически сведенной к информационному сопровождению продажи лекарств, давно существующее противоречие между профессиональными ролями фармацевтического работника как эксперта и как продавца еще более обострилось.

В настоящее время исключительно как продавца фармацевтического работника в РФ воспринимают 19% потребителей [9]. Более того, потребители все меньше ориентируются на рекомендацию фармацевтического работника при совершении покупки. Если в 2016 году 61% потребителей обращались за консультацией к фармацевту [10], то к 2019 году их доля снизилась до 40% [11]. В 2021 многие потребители выбирали физический поход в аптеку как более приоритетный, но по причине близости аптеки, а не наличия там квалифицированного фармацевта [12]; но к 2025 году доля обращений к фармацевту за консультацией упала до 15%, хотя 80% потребителей, как и раньше, выбирали обычный поход аптеку, а не on-line заказ [13].

Последние исследования (2024 г.) указывают на падение мотивации среди фармацевтических работников оказывать содействие потребителю в выборе лекарств и делать информационное сопровождение продажи: 48% фармацевтических работников не будут этим заниматься, если их об этом не просили [14]. Неготовность проявлять инициативу без предварительного запроса потребителя свидетельствует о происходящей редукции профессиональной роли фармацевтического работника до минимальной операционной функции – продажи товара. Если фармацевтический работник

действительно воспринимает свою функцию в аптеке только как продажу товара, это означает, что он перестал считать экспертную работу значимой частью своей деятельности, не видит в ней смысла и поэтому ограничивается обслуживанием четко сформированного запроса. Несомненно, когда фармацевтический работник выполняет только продажу, в этом есть еще и элемент утраты гуманистической направленности труда [15]. Именно таким образом реализуется кризис смыслов фармацевтической профессии.

Следует отметить, что гуманистическая направленность фармацевтической профессии, в частности, принесение пользы людям, выступает важным регулятором трудового поведения фармацевтического работника. Источником смысла для фармацевтического работника традиционно являются помощь потребителям, применение специальных знаний, постоянное обучение. Когда фактическое содержание труда перестаёт соответствовать данным представлениям, может возникать кризис профессиональных смыслов, проявляющийся в ощущении бесполезности работы, снижении вовлечённости, профессиональном выгорании, депрофессионализации [16]. Депрофессионализация представляет собой явление утраты стандартных признаков профессии. К основным проявлениям депрофессионализации относятся: нарушение профессиональной идентичности работников; такое изменение профессиональной структуры профессионального сообщества, которое характеризуется снижением общей компетентности работников; утрата значимости приобретения, применения, совершенствования профессиональных компетенций; уменьшение общественного значения профессии; обесценивание этико-моральной стороны профессионального труда [17]. Зарубежные фармацевтические работники открыто говорят о своей депрофессионализации и связывают ее как с редукцией профессиональных обязанностей до уровня «выдачи лекарств» [18], так и с расширением обязанностей в сторону нехарактерной для фармацевтического персонала работы, не несущей профессиональных смыслов, размывающей границы профессиональной идентичности и «синдромом самозванца» на фоне этой неопределенности [19]. Таким образом, в среде фармацевтических работников проявления кризиса профессиональных смыслов происходят в различных формах, однако в среде российских фармацевтических работников проявления изучены не в полной мере. Поэтому выявление конкретных кризисных маркеров является актуальной задачей.

Материалы и методы

Эмпирическую базу исследования составили 248 отзывов работников аптечной сети, осуществляющей деятельность в большинстве регионов РФ и возглавляющей рейтинг аптечных сетей РФ в 2026 году [20]. Для проведения анализа использовались отзывы, размещённые в открытом доступе на портале Dream Job (интернет-сервис для сбора и публикации отзывов сотрудников о



работодателях) за период с 2021 года по 2026 год, сформированные по запросу «фармацевт-провизор».¹

Выбор отзывов работников крупнейшей федеральной аптечной сети был обусловлен необходимостью обеспечить сопоставимость анализируемого эмпирического материала. Объединение отзывов сотрудников различных аптечных сетей в единый массив привело бы к смешению неоднородных организационных контекстов, различающихся системами оплаты и мотивации, требованиями к выполнению плановых показателей, стилями управления, кадровой политикой, распределением трудовой нагрузки и корпоративными стандартами обслуживания. В этом случае было бы затруднительно определить, отражают ли выявленные жалобы общие тенденции фармацевтического труда или являются следствием особенностей отдельных организаций. Исследование отзывов работников крупнейшей аптечной сети позволило частично контролировать влияние организационных факторов и рассматривать отзывы как совокупность высказываний работников, имеющих опыт деятельности в рамках единой корпоративной системы, которая является успешной по меркам фармацевтического бизнеса, поскольку работодатель занимает лидирующую позицию в рейтинге.

Основным методом исследования выступил качественно-количественный контент-анализ. Единицей анализа являлся отзыв, а единицей смыслового кодирования – высказывание, имеющее отношение к кризису профессиональных смыслов. На первом этапе исследования проводилось первичное ознакомление с отзывами и выделение повторяющихся смысловых категорий. На втором этапе осуществлялось тематическое кодирование материалов по кризисным маркерам. На третьем этапе определялась частота упоминания кризисных маркеров в пределах их смысловой категории. Дополнительно применялись методы анализа и синтеза, классификации, обобщения, сравнительного и интерпретационного анализа. Предварительно был проведен анализ распределения отзывов по годам.

Результаты и обсуждение.

Структурное распределение отзывов по годам важно для понимания актуальности результатов и в нашем случае отражает динамику развития аптечной сети как бизнеса в период с 2021 по 2026 год. Если за 2021 год в выборке присутствовал всего 1 отзыв (0,4%), то в последующие годы количество отзывов росло вместе с увеличением масштаба аптечной сети (за 2022 год – 19 отзывов (7,7%), за 2023 год в выборке присутствовало 45 отзывов (18,1%), за 2024 год – 27 отзывов (10,9%)). В 2025 году на портале работники оставили уже 129 отзывов (52,0%), что свидетельствует о существенном повышении активности работников в плане размещения отзывов в этот период; именно в 2025 году аптечная сеть совершила рывок в развитии и

¹ Отзывы, составившие эмпирическую базу, доступны по ссылке <https://dreamjob.ru/employers/28092?ysclid=muauwpsujl598058694>



возглавила рейтинг влияния в розничном фармацевтическом ритейле; соответственно, в аптечную сеть пришло большое число сотрудников [20; 21]. Сокращение числа отзывов в 2026 году (27 отзывов (10,9%)) не может быть однозначно интерпретировано как снижение активности сотрудников или актуальности фармацевтических проблем, поскольку данные за этот год охватывают неполный календарный период.

Результаты категоризации признаков кризисных маркеров, имеющих в отзывах, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Частота признаков кризиса профессиональных смыслов

Table 2

Frequency of Indicators of a Crisis of Professional Meaning

	Категории признаков профессиональных смыслов	Количество отзывов	Доля от общего числа отзывов
1.	Коммерциализация профессиональной роли (кризисные маркеры – упоминание продаж, планов, выручки, преимуществ реализации биологически активных добавок, товаров собственной торговой марки аптечной сети и т.п.);	31	12,5%
2.	Расширение границ фармацевтической профессии (кризисные маркеры – сообщения о принятии на себя не предусмотренных профстандартами функций);	11	4,4%
3.	Недостаток справедливости и профессионального признания (кризисные маркеры – низкая или не соответствующая обещаниям зарплата; несправедливые конкурсы и критерии поощрения; неуважительное отношение руководителей; необъяснимое снижение оплаты; списание просроченного или украденного товара с работников; неоплата фактически выполняемой работы; отсутствие прозрачных расчётных листов);	29	11,7%
4.	Несоответствие ответственности и вознаграждения;	15	6,0%
5.	Высокая нагрузка, нехватка персонала, недостаток восстановления;	40	16,1%
6.	Ограничение обучения и профессионального развития.	11	4,4%

Источник: составлено авторами

Source: compiled by the authors

В результате группировки кризисных маркеров были выделены шесть категорий, наиболее часто встречающихся в исследуемых отзывах. Вербальные кризисные маркеры этих категорий так и ли иначе касаются профессиональных смыслов, имеют внутри себя противоречие либо со здравым смыслом, либо с фармацевтической этикой, либо с принципами и

стандартами фармацевтической профессии, или имеют активный эмоциональный окрас (обида, непонимание, растерянность, ирония и т.д.).

Хотя бы один кризисный маркер из шести групп содержат 70 отзывов, или 28,2% выборки. В 15 отзывах (6%), одновременно обнаруживаются три и более признака. Упоминания элементов коммерческой стороны фармацевтической профессии (эффективности личных продаж, планов, товарооборота, реализации товаров собственной торговой марки, биологически активных добавок и т.п.) встречается в 31 отзыве (12,5%). В 14 из них коммерческая ориентация профессиональной деятельности фармацевтического работника преподнесена как проблема или этическое противоречие. Наиболее показательные формулировки: «сделали из фармацевтов и провизоров продавцами»; «нужно продавать БАДы, чтобы была нормальная зарплата»; «зарплата... зависит от проходимости аптеки, наполняемости чека... умения продавать»; «образование в этой аптеке вам не нужно, главное уметь продавать «собственную торговую марку» и «мотивацию». В остальных отзывах коммерческая ориентация профессиональной деятельности отрицательно не описывается. Следовательно, коммерческая сторона фармацевтической профессии сама по себе не всегда переживается работниками как проблема. Кризис смыслов возникает, когда сотрудник ощущает, что лично для него в существующих условиях способность продавать становится важнее фармацевтической экспертизы.

Прямые признаки передачи фармацевтам административных, хозяйственных и управленческих функций обнаружены в 11 отзывах (4,4%). Авторы этих отзывов ощущают себя не только специалистом первого стола, но и административным работником, самостоятельно решающим хозяйственные вопросы аптеки. Содержание отзывов отражает существование ролевой неопределённости и присутствие перегрузки дополнительными рабочими обязанностями: профессиональная деятельность по реализации фармацевтических товаров вытесняется обслуживанием инфраструктуры аптечной точки. Эти отзывы немногочисленны, но они отличаются высокой концентрацией негативных признаков.

Проблемы справедливости, уважения и признания зафиксированы в 29 отзывах (11,7%). Основные «претензии», озвученные в этих отзывах: низкая или не соответствующая обещаниям зарплата; несправедливые конкурсы и критерии поощрения; неуважительное отношение руководителей; необъяснимое снижение оплаты; списание просроченного или украденного товара с работников; неоплата фактически выполняемой работы; отсутствие прозрачных расчётных листов. Следует отметить, что заработная плата воспринимается не только как доход, но и как показатель того, насколько организация признаёт квалификацию, опыт и вклад фармацевтического работника; как труд ценится.



В 15 отзывах (6,0%) одновременно присутствуют два кризисных маркера: увеличение ответственности и перенос организационных рисков на работника вместе с отсутствием последующей денежной компенсации. Упоминаются выполнение обязанностей заведующего аптекой без доплаты; высокая нагрузка при недостаточной для такой нагрузки оплате; неоплаченное рабочее время; списание товаров с истекшим сроком годности за счет фармацевтического работника; необходимость самостоятельного поиска себе замены на рабочем месте и др.

Отзывы, в которых отражены проблемы избыточной нагрузки, дефицита персонала и недостатка восстановления после работы составили самую большую категорию – 40 отзывов (16,1% выборки). Недостаток восстановления сужает смысл работы до задачи выдержать смену, и в таких условиях профессиональная помощь посетителю аптеки может уступать место эмоциональному и физическому выживанию. Такие условия работы, очевидно, являются проявлением организационного давления. Следует сказать, что сайт изначально ориентирует авторов на обсуждение условий работы, предоставляя авторам некий электронный шаблон для быстрого заполнения, возможно именно поэтому такое большое число отзывов затрагивает вопросы нагрузки; с другой стороны, будь она «нормальной», авторы ее тогда бы и не комментировали.

Проблемы существующего дефицита обучения и развития обнаружены в 11 отзывах (4,4%). Из них часть содержит различные негативные высказывания в отношении системы обучения, а остальные – пожелания расширить уже существующую систему обучения

Прямые указания на позитивные переживания, такие как радость от помощи людям, заботе об их здоровье; удовольствие от хорошей консультации, удовлетворение от получения благодарности со стороны потребителя выявлены только в 9 отзывах, что составляет 3,6% общей выборки. Такая ограниченная представленность обсуждений гуманистических и экспертно-консультативных аспектов профессии может рассматриваться как один из маркеров ослабления их субъективной значимости в описании трудового опыта. Однако этот результат не позволяет утверждать, что и остальные респонденты кризисно утратили соответствующие профессиональные смыслы, поскольку содержание отзывов определяется тематической направленностью сайта-носителя и мотивацией авторов к публикации. Также нужно учитывать, что авторы отзывов нередко стремятся поделиться прежде всего негативными переживаниями, связанными с работой, выразить недовольство и привлечь внимание к своей ситуации, поэтому в подобных материалах отрицательные аспекты профессионального опыта могут быть представлены чаще и ярче, чем положительные.

Следует также отметить, что работодатель, который упоминается в исследовании, не предоставляет публичной обратной связи на размещённые

работниками отзывы и не комментирует содержащиеся в них претензии, поэтому проанализировать обратную связь на отзывы не представилось возможным. На основании открытых данных затруднительно установить причины такой коммуникативной стратегии. Она может быть связана с отсутствием практики мониторинга отзывов, использованием иных каналов взаимодействия с персоналом, нежеланием признавать существующие проблемы, стремлением минимизировать репутационные и правовые риски, нежеланием вступать в публичную дискуссию. Независимо от причин, отсутствие видимой реакции способно восприниматься работниками как недостаток организационного внимания. При этом сам по себе факт отсутствия комментариев не позволяет утверждать, что организация не рассматривает озвученные проблемы и не принимает меры по их устранению.

Заключение

Таким образом, кризис профессиональных смыслов фармацевтического работника РФ можно определить как переживание несоответствия между ценностно-нормативным содержанием фармацевтической профессии и реальной организацией труда, при котором коммерческие, административные и нагрузочные требования начинают преобладать над профессиональной компетентностью, этической ответственностью и гуманистической направленностью деятельности. Наличие кризисных маркеров в 28,2% исследованных отзывов свидетельствует о заметной представленности подобных противоречий в описываемом трудовом опыте, однако с учётом специфики сайтов отзывов о работодателях этот показатель следует интерпретировать как характеристику изученной выборки, а не как распространённость кризиса среди всех фармацевтических работников.

Преодоление кризиса профессиональных смыслов требует согласования коммерческих целей аптечной организации с общественной миссией фармации, нормализации нагрузки, справедливого вознаграждения, чёткого разграничения функций, и укрепления профессиональной автономии работников. Речь идёт не об отказе от экономических ориентиров, объективно необходимых для функционирования аптечной организации, а о недопустимости их превращения в единственный критерий оценки деятельности персонала.

Коммерческие показатели должны дополняться критериями качества консультирования, безопасности отпуска лекарственных препаратов, соблюдения профессиональной этики и удовлетворённости посетителей полученной фармацевтической помощью.

Нормализация трудовой нагрузки и обеспечение достаточной численности персонала позволят создать условия для содержательного взаимодействия фармацевта с посетителем. При постоянном дефиците времени профессиональная деятельность неизбежно формализуется, а консультирование сокращается до выполнения минимально необходимых



операций. Поэтому рациональное распределение обязанностей, регламентация продолжительности труда и отдыха, а также освобождение фармацевтических работников от несвойственных им хозяйственных и управленческих функций следует рассматривать не только как меры по улучшению условий труда, но и как способы сохранения профессионального содержания деятельности.

В целом, преодоление кризиса профессиональных смыслов и профилактика его возникновения будут способствовать устойчивому развитию отдельных аптечных предприятий и фармацевтической отрасли в целом, поскольку создаёт условия для этически ответственной деятельности, развития кадрового потенциала и повышения качества фармацевтической помощи.

Литература

1. Шаленкова Е.В., Бонюшко Н.А. Фармацевтический рынок труда: проблемы, влияющие на снижение качества социальных результатов розничного сегмента на примере Нижегородской области // Экономика и управление: проблемы, решения. 2023. № 11. Т. 6. С. 171–178; <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2023.11.06.018>.
2. Pharmacist Ethics and Professional Autonomy: Imperatives for Keeping Pharmacy Aligned with the Public Interest». Сайт Всемирной Фармацевтической Организации. URL: <https://www.fip.org/file/1368>.
3. FIP Statement of Professional Standards. Codes of ethics for pharmacists. Сайт Всемирной Фармацевтической Организации. URL: <https://www.fip.org/file/1586>.
4. Ткаченко Е.В., Сихимбаева Д.Р. Анализ современных подходов к управлению эффективным развитием фармацевтической организации. // Научное обозрение. Экономические науки. 2020. № 1 С. 9–14.
5. Куликова О.А., Соколова О.В., Алексеева К.С. Профессиональная этика фармацевтических работников. // Медицинская этика. 2022. №4. С. 8–12.
6. Карева Н.Н., Швецова В.Д. Аптечный бизнес и его социальная ответственность // Journal of Siberian Medical Sciences. 2021. № 2. С. 136–145.
7. Зацепина Е.Е. Реальность практики фармацевтического консультирования. Международный научно-исследовательский журнал. 2022. № 8 (122). С. 62.
8. Антропова Г.А., Оконенко Т.И., Прошина Л.Г. Необходимость проведения фармацевтического консультирования в системе обращения лекарственных средств. // Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого. 2022. № 1 (126). С. 75–80.
9. Антонова Н.Л. Фармацевтическая помощь: сценарии взаимодействия населения с фармацевтами // Вестник Удмуртского университета. Социология. Политология. Международные отношения. 2024. Т. 8. Вып. 3. С. 283–290. <https://doi.org/10.35634/2587-9030-2024-8-3-283-290>.



10. Больше половины пациентов покупают безрецептурные препараты по рекомендации фармацевта. СОЮЗФАРМА Ассоциация аптечных учреждений. URL: https://sojuzpharma.ru/news/5155-bolshe_poloviny_pacientov_pokupayut_bezrecepturnye_preparaty_po_rekomendacii_farmacevta.

11. Качество медицинских услуг: запрос на жесткий контроль. Исследование ВЦИОМ. Сайт АЦ ВЦИОМ. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kachestvo-mediczinskikh-uslug-zapros-na-zhestkij-kontrol>.

12. Лекарства по интернету: за и против. Исследование ВЦИОМ. Сайт АЦ ВЦИОМ. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/lekarstva-po-internetu-za-i-protiv>.

13. Меньше трети россиян покупают лекарства по советам врачей. Сайт АЦ ВЦИОМ. URL: <https://www.gazeta.ru/social/news/2025/05/19/25815044.shtml>.

14. Бондаренко В.А., Солянская Ю.В. Опрос фармацевтов в выявлении их вовлеченности и готовности участвовать в формировании потребительского выбора: актуализация дополнительного обучения // Практический маркетинг. 2024. № 2. С. 4–9. <https://doi.org/10.24412/2071-3762-2024-2320-4-9>.

15. Фармацевты – анонимно и честно о своей работе. Сайт «Правмир». URL: <https://www.gazeta.ru/social/news/2025/05/19/25815044.shtml>. <https://www.pravmir.ru/chtoby-lyudi-bolshe-boleli-i-bolshe-pokupali-farmaczevty-anonimno-i-chestno-o-svoej-rabote/>.

16. Голикова Н.С., Савосина Е.Ф., Присяжная Н.В., Тарсов В.В. О выборе профессии провизора студентами вузов г. Москвы. // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2017. № 25(6). 366–370. <http://dx.doi.org/10.18821/0869-866X-2017-25-6-366-370/>.

17. Лобанов П.А. Депрофессионализация рабочей силы: этапы, угрозы и направления преодоления // Социальные новации и социальные науки. 2025. № 2. С. 28–51. <https://doi.org/10.31249/snsn/2025.02.02>.

18. Majchrowska A., Bogusz R., Nowakowska L., Pawlikowski J., Piątkowski W., Wiechetek M. Public Perception of the Range of Roles Played by Professional Pharmacists. // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2019. № 16 (15). С. 2787. <https://doi.org/10.3390/ijerph16152787>.

19. Jamie L. Wagner. Overcoming Past Perceptions and Profession-Wide Identity Crisis to Reflect Pharmacy's Future November. American Journal of Pharmaceutical Education. 2021. № 86 (7). С. 8829. <https://doi.org/10.5688/ajpe8829>.

20. Крупнейшие аптечные сети России. Рейтинг Forbes – 2026. // Сетевое издание «forbes.ru». URL: <https://www.forbes.ru/rating/560748-krupneysie-aptecznye-seti-rossii-rejting-forbes-2026>.

21. «ФВ» объявил лидеров Рейтинга влияния на фармацевтическом рынке за 2025 год. // Сетевое периодическое издание «Фармацевтический вестник». URL: <https://pharmvestnik.ru/content/news/fv-obyavil-liderov-reitinga-vliyatelnosti-na-farmaceuticheskom-rynke-za-2025-god.html>.

References

1. Shalenkova E.V., Bonyushko N.A. (2023). Farmatsevticheskii rynok truda: problemy, vliyayushchie na snizhenie kachestva sotsial'nykh rezul'tatov roznichnogo segmenta na primere Nizhegorodskoi oblasti [Pharmaceutical labor market: Problems affecting the decline in the quality of social outcomes in the retail segment using the Nizhny Novgorod Region as an example]. *Ekonomika i upravlenie: problemy, resheniya* [Economics and Management: Problems, Solutions], 11(6), 171–178. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2023.11.06.018>. (In Russ., abstract in Eng.)

2. Pharmacist ethics and professional autonomy: Imperatives for keeping pharmacy aligned with the public interest. International Pharmaceutical Federation (FIP). Retrieved from: <https://www.fip.org/file/1368>. (In Eng.)

3. FIP Statement of Professional Standards. Codes of ethics for pharmacists. International Pharmaceutical Federation (FIP). Retrieved from: <https://www.fip.org/file/1586>. (In Eng.)

4. Tkachenko E.V., Sikhimbaeva D.R. (2020). Analiz sovremennykh podkhodov k upravleniyu effektivnym razvitiem farmatsevticheskoi organizatsii [Analysis of modern approaches to managing the effective development of a pharmaceutical organization]. *Nauchnoe obozrenie. Ekonomicheskie nauki* [Scientific Review. Economic Sciences], 1, 9–14. (In Russ., abstract in Eng.)

5. Kulikova O.A., Sokolova O.V., Alekseeva K.S. (2022). Professional'naya etika farmatsevticheskikh rabotnikov [Professional ethics of pharmaceutical workers]. *Meditinskaya etika* [Medical Ethics], 4, 8–12. (In Russ., abstract in Eng.)

6. Kareva N.N., Shvetsova V.D. (2021). Aptechnyi biznes i ego sotsial'naya otvetstvennost' [Pharmacy business and its social responsibility]. *Journal of Siberian Medical Sciences*, 2, 136–145. (In Russ., abstract in Eng.)

7. Zatsepina E.E. (2022). Real'nost' praktiki farmatsevticheskogo konsul'tirovaniya [The reality of pharmaceutical counseling practice]. *Mezhdunarodnyi nauchno-issledovatel'skii zhurnal* [International Research Journal], 8(122), 62. (In Russ., abstract in Eng.)

8. Antropova G.A., Okonenko T.I., Proshina L.G. (2022). Neobkhodimost' provedeniya farmatsevticheskogo konsul'tirovaniya v sisteme obrashcheniya lekarstvennykh sredstv [The need for pharmaceutical counseling in the system of



circulation of medicines]. Vestnik Novgorodskogo gosudarstvennogo universiteta im. Yaroslava Mudrogo [Vestnik of Yaroslav the Wise Novgorod State University], 1(126), 75–80. (In Russ., abstract in Eng.)

9. Antonova N.L. (2024). Farmatsevticheskaya pomoshch': stsennii vzaimodeistviya naseleniya s farmatsevtami [Pharmaceutical care: Scenarios of interaction between the population and pharmacists]. Vestnik Udmurtskogo universiteta. Sotsiologiya. Politologiya. Mezhdunarodnye otnosheniya [Bulletin of Udmurt University. Sociology. Political Science. International Relations], 8(3), 283–290. <https://doi.org/10.35634/2587-9030-2024-8-3-283-290>. (In Russ., abstract in Eng.)

10. Bol'she poloviny patsientov pokupayut bezretsepturnye preparaty po rekomendatsii farmatsevta [More than half of patients buy over-the-counter medicines on the recommendation of a pharmacist]. SOYUZFARMA Assotsiatsiya apteknykh uchrezhdenii [SOYUZPHARMA Association of Pharmacy Institutions]. Retrieved from: <https://sojuzpharma.ru/news/5155-bolshe-poloviny-pacientov-pokupayut-bezrecepturnye-preparaty-po-rekomendacii-farmacevta>. (In Russ.)

11. Kachestvo meditsinskikh uslug: zapros na zhestkii kontrol'. Issledovanie VTsIOM [Quality of medical services: Demand for strict control. VCIOM study]. Analiticheskii tsentr VTsIOM [VCIOM Analytical Center]. Retrieved from: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kachestvo-mediczinskikh-uslug-zapros-na-zhestkij-kontrol>. (In Russ.)

12. Lekarstva po internetu: za i protiv. Issledovanie VTsIOM [Medicines online: Pros and cons. VCIOM study]. Analiticheskii tsentr VTsIOM [VCIOM Analytical Center]. Retrieved from: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/lekarstva-po-internetu-za-i-protiv>. (In Russ.)

13. Men'she treti rossiyan pokupayut lekarstva po sovetam vrachei [Less than a third of Russians buy medicines on doctors' recommendations]. Gazeta.Ru. Retrieved from: <https://www.gazeta.ru/social/news/2025/05/19/25815044.shtml>. (In Russ.)

14. Bondarenko V.A., Solyanskaya Yu.V. (2024). Opros farmatsevtov v vyyavlenii ikh vovlechnosti i gotovnosti uchastvovat' v formirovanii potrebitel'skogo vybora: aktualizatsiya dopolnitel'nogo obucheniya [Survey of pharmacists to identify their involvement and willingness to participate in shaping consumer choice: Updating additional training]. Prakticheskii marketing [Practical Marketing], 2, 4–9. <https://doi.org/10.24412/2071-3762-2024-2320-4-9>. (In Russ., abstract in Eng.)

15. Farmatsevy – anonimno i chestno o svoei rabote [Pharmacists speak anonymously and honestly about their work]. Pravmir. Retrieved from: <https://www.pravmir.ru/chtoby-lyudi-bolshe-boleli-i-bolshe-pokupali-farmaczevty-anonimno-i-chestno-o-svoej-rabote/>. (In Russ.)

16. Golikova N.S., Savosina E.F., Prisyazhnaya N.V., Tarsov V.V. (2017). O vybore professii provizora studentami vuzov g. Moskvy [On the choice of the pharmacist profession by university students in Moscow]. Problemy sotsial'noi gigieny, zdavookhraneniya i istorii meditsiny [Problems of Social Hygiene, Public Health and History of Medicine], 25(6), 366–370. <https://doi.org/10.18821/0869-866X-2017-25-6-366-370>. (In Russ., abstract in Eng.)

17. Lobanov P.A. (2025). Deprofessionalizatsiya rabochei sily: etapy, ugrozy i napravleniya preodoleniya [Deprofessionalization of the workforce: Stages, threats and ways to overcome them]. Sotsial'nye novatsii i sotsial'nye nauki [Social Novelties and Social Sciences], 2, 28–51. <https://doi.org/10.31249/snsn/2025.02.02>. (In Russ., abstract in Eng.)

18. Majchrowska A., Bogusz R., Nowakowska L., Pawlikowski J., Piątkowski W., Wiechetek M. (2019). Public perception of the range of roles played by professional pharmacists. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(15), 2787. <https://doi.org/10.3390/ijerph16152787>. (In Eng.)

19. Wagner J.L. (2021). Overcoming past perceptions and profession-wide identity crisis to reflect pharmacy's future. American Journal of Pharmaceutical Education, 86(7), 8829. <https://doi.org/10.5688/ajpe8829>. (In Eng.)

20. Krupneishie aptechnye seti Rossii. Reiting Forbes – 2026 [Russia's largest pharmacy chains. Forbes ranking – 2026]. Forbes.ru. Retrieved from: <https://www.forbes.ru/rating/560748-krupnejsie-aptecznye-seti-rossii-rejting-forbes-2026>. (In Russ.)

21. «FV» ob'yavil liderov Reitinga vliyatel'nosti na farmatsevticheskom rynke za 2025 god [FV announced the leaders of the 2025 Pharmaceutical Market Influence Ranking]. Farmatsevticheskii vestnik [Pharmaceutical Bulletin]. Retrieved from: <https://pharmvestnik.ru/content/news/fv-obyavil-liderov-reitinga-vliyatel'nosti-na-farmacevticheskom-rynke-za-2025-god.html>. (In Russ.)

© Шаленкова Е.В., Бонюшко Н.А., 2026