

# На что жалуетесь, фармацевты?

Исследование жалоб сотрудников  
аптечных сетей на основе отзывов в  
Интернете

Общественное движение  
“Фармпотреб”

2021 год

Данное исследование - продолжение предыдущего проекта движения “Фармпотреб” под названием “На что жалуетесь?”. В нем были собраны, рассортированы и изучены жалобы покупателей розничных аптечных сетей: “Ригла”, “36,6”, “Озерки”, “Вита” и др., всего более тысячи отзывов в сети Интернет. В процессе сбора материала наше внимание привлекли записи сотрудников аптек, из которых следовало, что работодатели заинтересованы в продажах лекарств с высокой ценой и требуют от персонала предлагать именно такие препараты. Чтобы выяснить, частное ли это мнение и насколько такое заключение правдиво, мы начали собирать материалы для нового исследования.

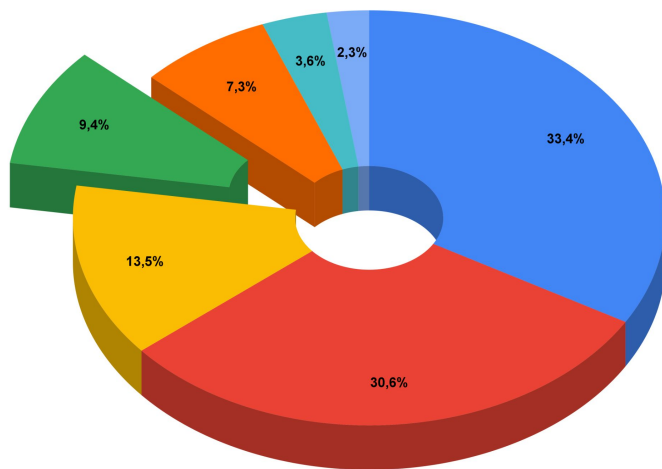
Кроме того, активная реакция самих фармацевтов на первое исследование “Фармпотреб”, где полное неприятие результатов сталкивалось с поддержкой наших выводов, показала, что есть запрос на представление и другой точки зрения. Взгляд на ситуацию с другой стороны прилавка. Если мнение потребителей о дороговизне лекарств можно считать предвзятым (страдает же их кошелёк), то знания фармацевтов и провизоров складываются из объективных данных. Тем более узнать мнение работников аптек интересно и потому, что жизнь фармрынка должна сильно измениться после принятия закона о регулировании работы аптекных сетей и совершенствовании лекарственного обеспечения граждан. Этого добиваются законодатели.

Этому сопротивляется крупнейший розничный фармбизнес, предупреждая о возможном росте цен.

Во втором исследовании материалом для анализа стали свыше 1200 претензий, приведенных в отзывах более 300 работников сферы: фармацевтов, провизоров, офисных сотрудников аптек, входящих в Российскую ассоциацию аптечных сетей (РААС). Каждому тезису были присвоены категории, которые впоследствии мы объединили в группы системных претензий персонала к владельцам бизнеса. В частности нами были обнаружены следующие категории проблем, которыми делились сотрудники:

- Грубость в отношениях с персоналом
- Необоснованные претензии к работе
- Низкая заработная плата
- Неоправданные штрафы
- Тяжелые условия труда
- Завышенный план продаж
- Некомпетентность руководителей
- Отсутствие времени на отдых
- Завышенные требования по продажам СТМ
- Понижение оплаты труда
- Некомпетентность отдела кадров
- Выполнение работ без оплаты
- Махинации руководства с зар.платой или выручкой
- Требование навязывать товары в рамках рекламных акций
- Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.)
- Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы
- Проблемное трудоустройство
- Отсутствие карьерного роста
- Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности
- Требование оплачивать украденный товар
- Сверхурочная работа с мин.оплатой
- Переработки
- Неудобный график
- Несоответствие обещанных зарплат фактическим
- Отказ в выплатах при увольнении
- Требование выкупать непроданный акционный товар
- Зарплата "в конвертах"
- Конфликтный коллектив
- Заставляют выкупать СТМ
- Сборы денег на текущие расходы аптеки
- Увольнение без причины
- Тотальный контроль со стороны Службы безопасности
- Зарплата не индексируется
- Требование выкупать журналы, если не продана норма
- Кумовство
- Система "средний чек" мешает продажам дешевых препаратов
- Не оплачивается больничный лист
- Задержки по зарплате
- Не платят налоги и выплаты за работников

В итоге были выявлены 7 групп системных претензий персонала к владельцам бизнеса:



**33,4% Неадекватное отношение к сотрудникам**

**30,6% Занижение оплаты труда**

**13,5% Низкая организация труда**

**9,4% Навязывание агрессивных методов продаж**

**7,3% Финансовые махинации менеджеров**

**3,6% Личностные претензии**

**2,3% Ограничения по карьерному росту**

## ВЫВОДЫ

Основной мотив публикации сотрудником жалобы на работодателя - месть за неадекватное и откровенно хамское отношение к себе со стороны менеджеров. Именно о таком отношении чаще всего упоминают авторы - бывшие и действующие фармацевты, провизоры, офисные сотрудники (более 33%).

Финансовые претензии идут на втором месте по значимости для тех, кто “сливает” в Интернете своих начальников. Заработная плата в аптеке складывается из двух выплат: оклада (от 15 до 20 тыс. рублей) и премии, которую рассчитывают исходя из показателей продаж каждой аптеки. Если продать получилось мало и эти показатели низкие, полной зарплаты в 40-60 тысяч не будет. Сокращают зарплату,

## ВЫВОДЫ

налагая штраф за то, что не продано лекарство с истекающим сроком годности или из-за украденные с открытого прилавка препараты. Весь список озвученных авторами поводов для штрафов и депремирования приведен нами в перечне претензий (стр. 13). С отзывами о занижении работодателем оплаты труда приходит в среднем треть пользователей или более 30%.

Отдельной группой оказались отзывы о плохой организации труда: отсутствии времени на отдых (смена в аптеке длится в среднем 12 часов и покидать прилавок нельзя, за этим следят из офиса через веб-камеры), жалобы на неудобный график, плохие условия работы.



## ВЫВОДЫ

Некорректная работа сайта аптеки не позволяет фармацевтам в установленный срок собрать интернет-заказ. Кроме того, информация о наличии товара обновляется с опозданием и покупатели часто устраивают скандал, не обнаружив препарат в аптеке, когда на сайте указано, что он есть. 13,5% - это сообщения о низком уровне организации труда.

Информация о желании владельцев аптечного ритейла увеличить прибыль за счет продаж дорогих лекарств также нашла подтверждение. Об этом свидетельствуют более 9% всех записей.

## ВЫВОДЫ

Вот основные типы претензий: завышенный план продаж, завышенные требования по продажам товаров под собственной торговой маркой (СТМ), от фармацевтов требуют предлагать товары в рамках рекламных акций (через веб-камеры за общением с покупателями подслушивают из офиса). Система "средний чек" мешает продажам дешевых препаратов и поэтому продавать дорогие аналоги лекарственных средств или БАДы выгодно и самому фармацевту и его работодателю. "Средний чек" - это установка от центрального офиса сети аптек, которая поставила сотрудника в зависимость от выручки с каждого посетителя. Такой сотрудник будет заинтересован в продажах дорогих лекарств, от этого напрямую зависит и его доход.

## ВЫВОДЫ

Ему не выгодно продавать дешевые, но не менее эффективные лекарства.

С показателем 7,3% всех жалоб - обвинения в финансовых махинациях. Это и зарплата в конвертах, и ее задержки, отказ в выплатах при увольнении. При трудоустройстве отдел кадров сообщает о вознаграждении, которое фактически в разы оказывается меньше заявленного. С фармацевтов собирают деньги на покупку бытовой химии для уборки аптеки. В некоторых случаях авторы рассказывают об уходе работодателей от уплаты налогов и иных выплат.

## ВЫВОДЫ

В конце списка оказались жалобы на конфликты в коллективах, низкие профессиональные качества руководства аптечной сети и, в частности, отдела кадров (3,6%). Завершающая группа - невозможность построить карьеру (2,3%).

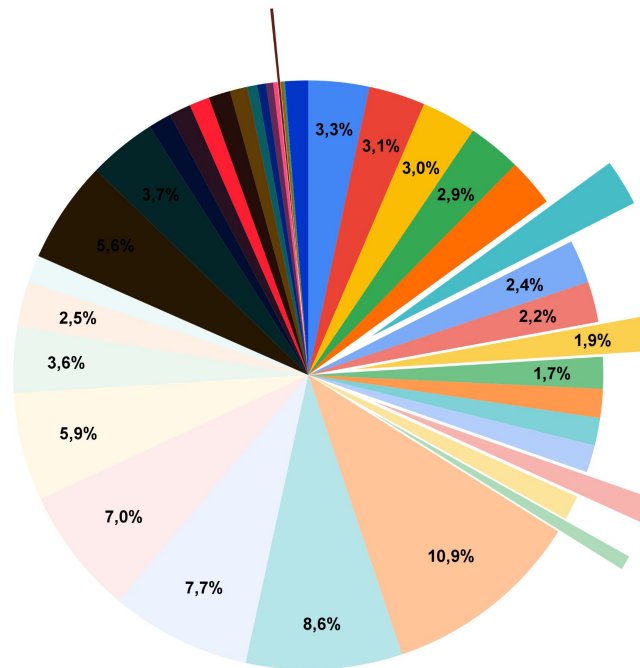
# Претензии к работодателям аптечных сетей

(на основе жалоб сотрудников аптек, входящих в Российскую ассоциацию аптечных сетей)

(по мере убывания количества претензий)

Грубость в отношениях с персоналом  
 Необоснованные претензии к работе  
 Низкая заработная плата  
 Неоправданные штрафы  
 Тяжелые условия труда  
 Завышенный план продаж  
 Некомпетентность руководителей  
 Отсутствие времени на отдых  
 Завышенные требования по продажам СТМ  
 Понижение оплаты труда  
 Некомпетентность отдела кадров  
 Выполнение работ без оплаты  
 Махинации руководства с зар.платой или выручкой  
 Требование навязывать товары в рамках рекламных акций  
 Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.)  
 Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы  
 Проблемное трудоустройство  
 Отсутствие карьерного роста  
 Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности

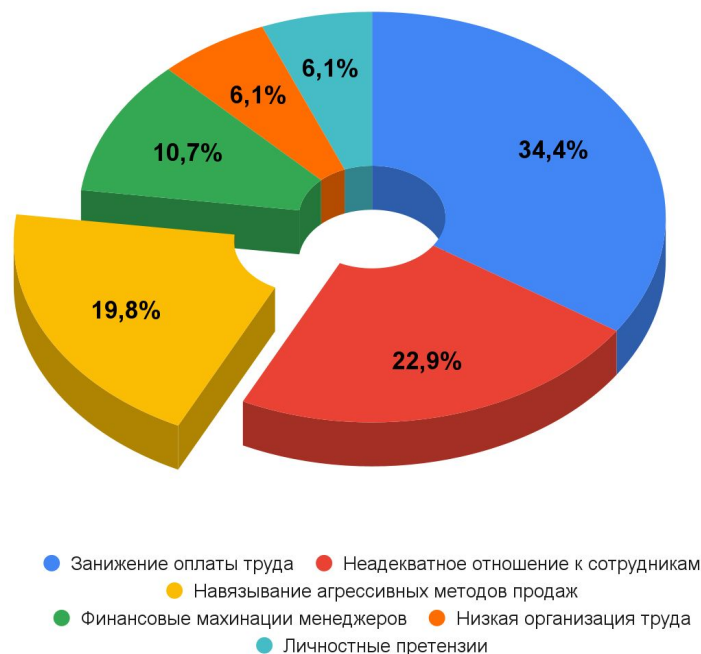
Требование оплачивать украденный товар  
 Сверхурочная работа с мин.оплатой  
 Переработки  
 Неудобный график  
 Несоответствие обещанных зарплат фактическим  
 Отказ в выплатах при увольнении  
 Требование выкупать непроданный акционный товар  
 Зарплата "в конвертах"  
 Конфликтный коллектив  
 Заставляют выкупать СТМ  
 Сборы денег на текущие расходы аптеки  
 Увольнение без причины  
 Тотальный контроль со стороны СБ  
 Зарплата не индексируется  
 Требование выкупать журналы, если не продана норма  
 Кумовство  
 Система "средний чек" мешает продажам дешевых препаратов  
 Не оплачивается больничный лист  
 Задержки по зарплате  
 Не платят налоги и выплаты за работников



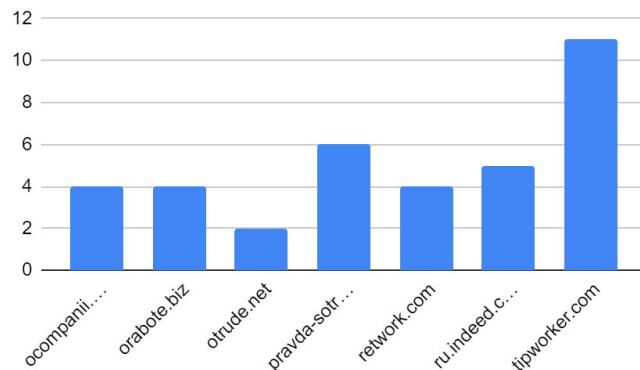
## ВЫВОДЫ

При разбивке данных на конкретные аптечные сети общая картина в целом сохраняется, но имеет свои особенности. Так, например, в перечне типичных претензий к аптечной сети “Ригла” (первой в рейтинге аптечных сетей России по итогам первого квартала 2021 года) в лидерах оказались жалобы на низкую зарплату и неадекватное отношение руководства к персоналу (соответственно 34,4% и 22,9%). Требование центрального офиса максимально увеличивать выручку за счет дорогостоящих препаратов с четвертого места (в общем списке) в “Ригле” переместилось на третье с показателем 19,8%. Обвинения в финансовых махинациях на четвертом (10,7 %), в финале с одинаковыми показателями в 6,1% идут низкая организация труда и личностные претензии к коллективу и руководству фармритейла.

## Типичные проблемы для аптек "Ригла" (по отзывам персонала)



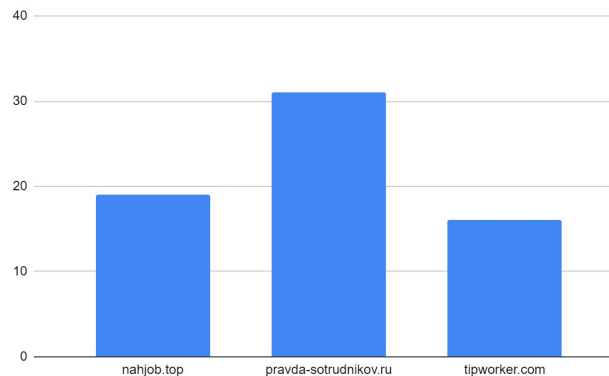
Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности / Требование оплачивать украденный товар / Понижение оплаты труда / Выполнение работ без оплаты / Заставляют выкупать СТМ / Требование выкупать непроданный акционный товар / Сверхурочная работа с мин.оплатой / Переработки / Необоснованные претензии к работе / Грубость в отношениях с персоналом / Проблемное трудоустройство / Увольнение без причины / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Завышенные требования по продажам СТМ / Завышенный план продаж / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Сборы денег на текущие расходы аптеки / Несоответствие обещанных зарплат фактическим / Махинации руководства с зар. платой или выручкой / Отказ в выплатах при увольнении / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Тяжелые условия труда / Отсутствие времени на отдых / Некомпетентность отдела кадров



## Типичные проблемы для аптек “36,6” (по отзывам персонала)

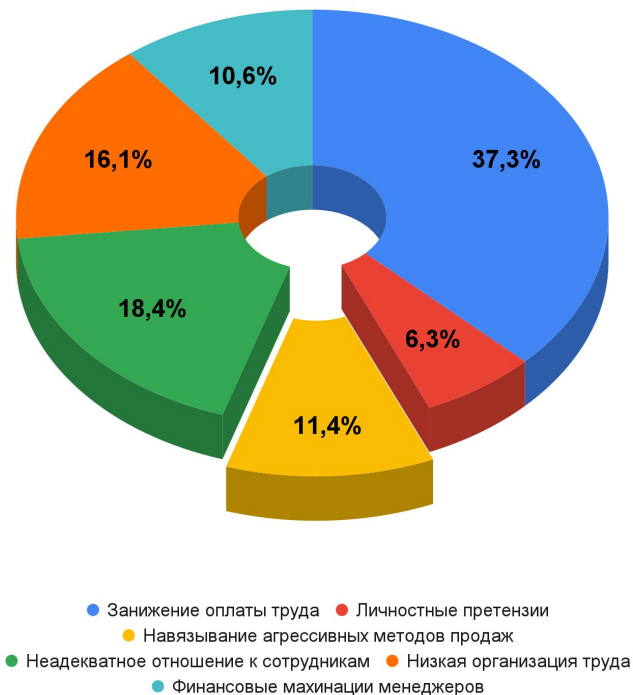


Необоснованные претензии к работе / Грубость в отношениях с персоналом / Увольнение без причины / Тотальный контроль со стороны СБ / Проблемное трудоустройство / Низкая заработная плата / Понижение оплаты труда / Неоправданные штрафы / Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности / Требование выкупать непроданный акционный товар / Выполнение работ без оплаты / Сверхурочная работа с мин.оплатой / Требование оплачивать украденный товар / Завышенный план продаж / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Завышенные требования по продажам СТМ / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Тяжелые условия труда / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Отсутствие времени на отдых / Некомпетентность руководителей / Некомпетентность отдела кадров / Конфликтный коллектив / Махинации руководства с зар.платой или выручкой / Сборы денег на текущие расходы аптеки / Отказ в выплатах при увольнении / Отсутствие карьерного роста

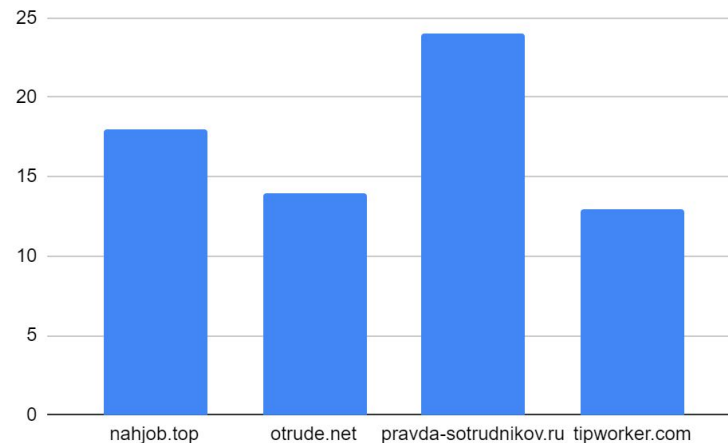




## Типичные проблемы для аптек “Неофарм” (по отзывам персонала)



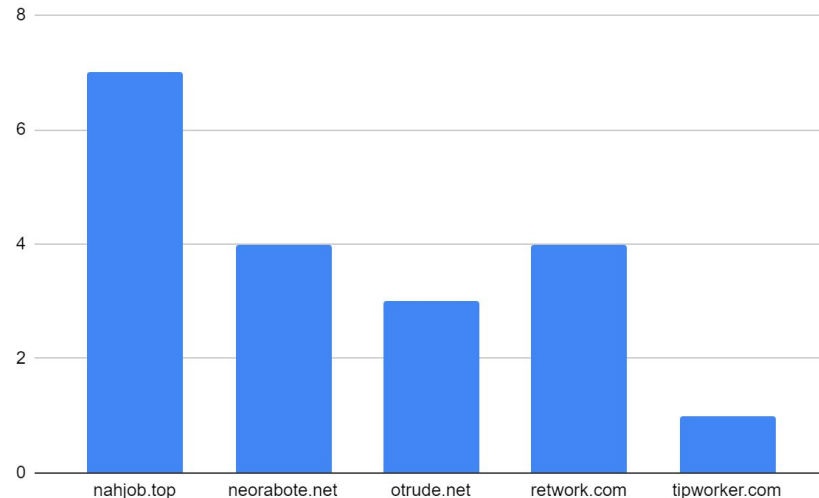
Заставляют выкупать СТМ / Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Переработки / Понижение оплаты труда / Сверхурочная работа с мин.оплатой / Требование выкупать журналы, если не продана норма / Требование выкупать непроданный акционный товар / Некомпетентность руководителей / Некомпетентность отдела кадров / Конфликтный коллектив / Завышенные требования по продажам СТМ / Завышенный план продаж / Система "средний чек" мешает продажам дешевых препаратов / Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Проблемное трудоустройство / Увольнение без причины / Неудобный график / Отсутствие времени на отдых / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Проблемы из-за некорректной работы интернет-магазина / Тяжелые условия труда / Зарплата "в конвертах" / Махинации руководства с зар.платой или выручкой / Отказ в выплатах при увольнении



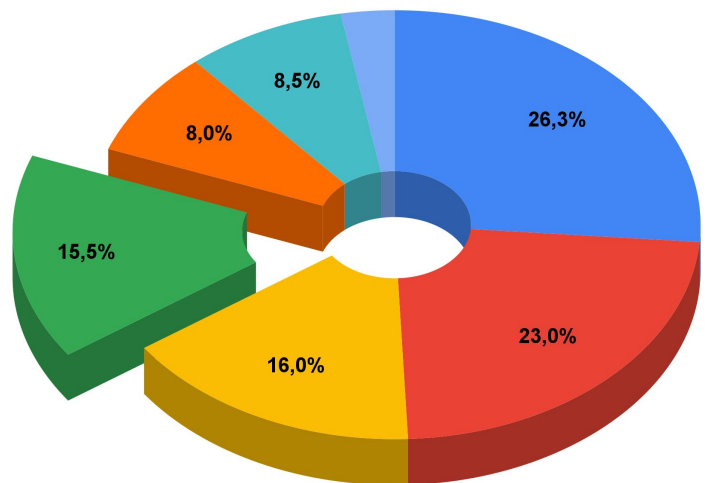
## Типичные проблемы для аптек “Аптеки Столички” (по отзывам персонала)



Неоправданные штрафы / Зарплата не индексируется / Низкая заработная плата /  
 Понижение оплаты труда / Заставляют выкупать СТМ / Переработки / Не оплачивается  
 больничный лист / Необоснованные претензии к работе / Грубость в отношении с  
 персоналом / Увольнение без причины / Тяжелые условия труда / Отсутствие времени на  
 отдых / Завышенные требования по продажам СТМ / Завышенный план продаж / Махинации  
 руководства с зар.платой или выручкой / Не платят налоги и выплаты за работников /  
 Некомпетентность руководителей

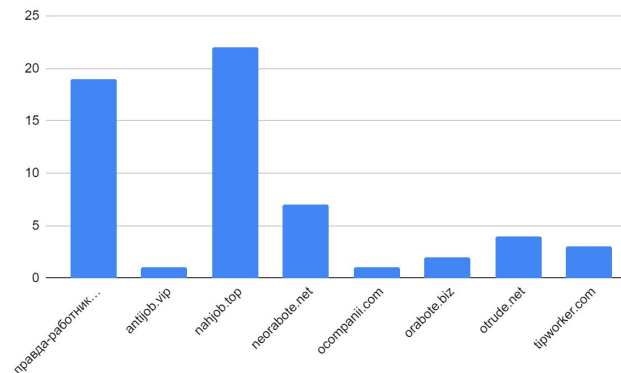


## Типичные проблемы для аптек “Вита” (по отзывам персонала)

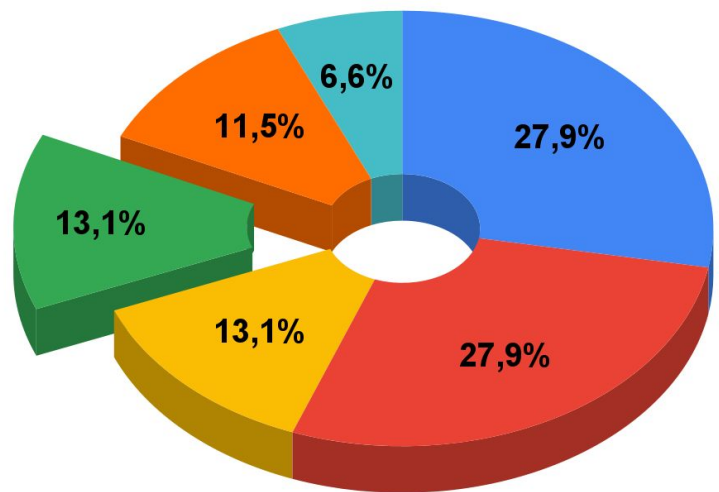


- 1 Неадекватное отношение к сотрудникам
- 2 Занижение оплаты труда
- 3 Низкая организация труда
- 4 Навязывание агрессивных методов продаж
- 5 Личностные претензии
- 6 Финансовые махинации менеджеров
- 7 Ограничения по карьерному росту

Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Проблемное трудоустройство / Тотальный контроль со стороны СБ / Увольнение без причины / Переработки / Низкая заработная плата / Требование оплачивать украденный товар / Понижение оплаты труда / Неоправданные штрафы / Заставляют выкупать СТМ / Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности / Тяжелые условия труда / Отсутствие времени на отдых / Неудобный график / Плохие условия в помещении аптеки / (холод, грязь, жара и т.д.) / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Завышенный план продаж / Завышенные требования по продажам СТМ / Некомпетентность руководителей / Некомпетентность отдела кадров / Конфликтный коллектив / Несоответствие обещанных / зарплат фактическим / Отказ в выплатах при увольнении / Махинации руководства с зар. платой или выручкой / Сборы денег на текущие расходы аптеки / Не платят налоги и выплаты за работников / Кумовство / Отсутствие карьерного роста

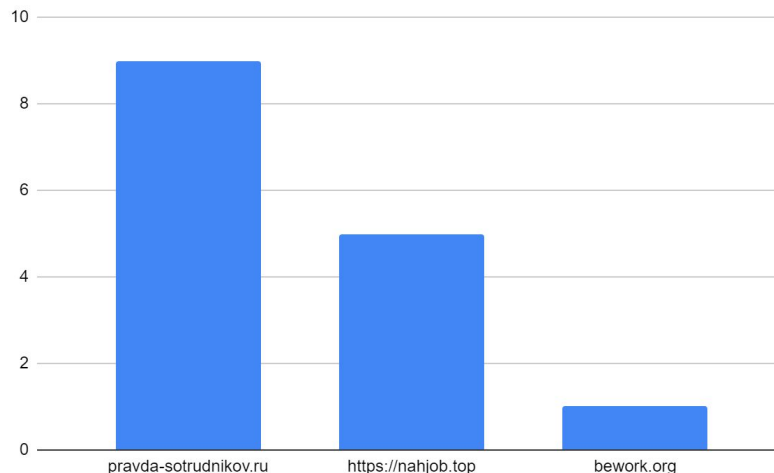


## Типичные проблемы для аптек “Доктор Столетов”, “Озерки” (по отзывам персонала)

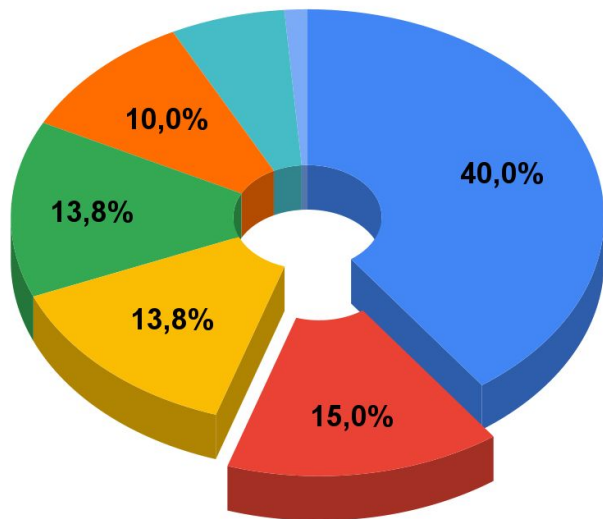


- 1 Занижение оплаты труда    ● 2 Неадекватное отношение к
- 3 Низкая организация труда    ● 4 Навязывание агрессивных
- 5 Финансовые махинации менеджеров
- 6 Личностные претензии

Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Переработки / Понижение оплаты труда / Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности / Требование выкупать непроданный акционный товар / Неудобный график / Отсутствие времени на отдых / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Тяжелые условия труда / Завышенные требования по продажам СТМ / Завышенный план продаж / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Отсутствие карьерного роста / Несоответствие обещанных зарплат фактическим / Некомпетентность руководителей



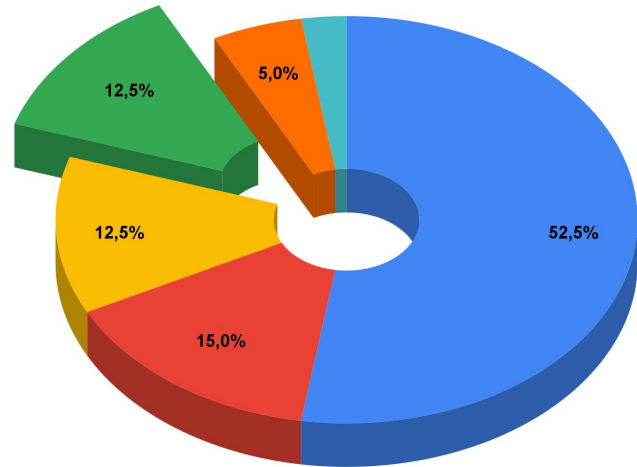
## Типичные проблемы для аптек “Магнит” (по отзывам персонала)



- 1 Занижение оплаты труда    ● 2 Навязывание агрессивных методов
- 3 Низкая организация труда    ● 4 Неадекватное отношение к
- 5 Финансовые махинации менеджеров    ● 6 Личностные претензии
- 7 Ограничения по карьерному росту

Низкая заработная плата / Переработки / Понижение оплаты труда / Требование оплачивать украденный товар / Неоправданные штрафы / Требование выкупать непроданный акционный товар / Завышенный план продаж / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Завышенные требования по продажам СТМ / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Тяжелые условия труда / Отсутствие времени на отдых / Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Проблемное трудоустройство / Отказ в выплатах при увольнении / Несоответствие обещанных зарплат фактическим / Махинации руководства с зар.платой или выручкой / Сборы денег на текущие расходы аптеки / Зарплата "в конвертах" / Задержки по зарплате / Некомпетентность руководителей / Некомпетентность отдела кадров / Конфликтный коллектив / Отсутствие карьерного роста

## Типичные проблемы для аптек “Аптеки со склада” (по отзывам персонала)

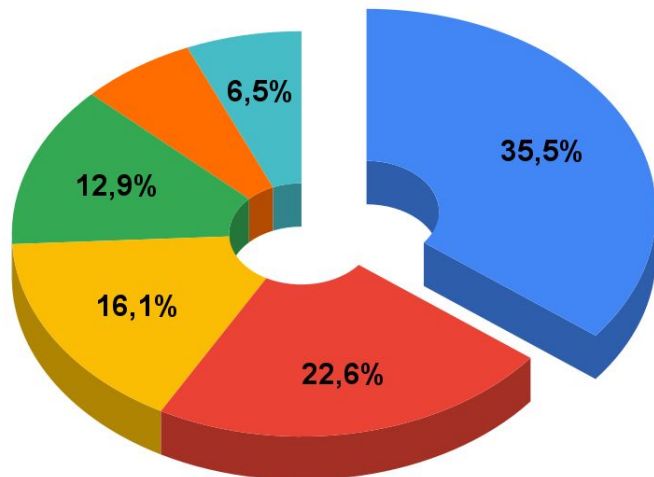


- 1 Занижение оплаты труда
- 2 Неадекватное отношение к сотрудникам
- 3 Низкая организация труда
- 4 Навязывание агрессивных методов продаж
- 5 Личностные претензии
- 6 Финансовые махинации менеджеров

Заставляют выкупать СТМ / Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Переработки / Требование выкупать непроданный акционный товар / Требование оплачивать украденный товар / Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Неудобный график / Отсутствие времени на отдых / Тяжелые условия труда / Завышенные требования по продажам СТМ / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Некомпетентность отдела кадров / Некомпетентность руководителей / Несоответствие обещанных зарплат фактическим /

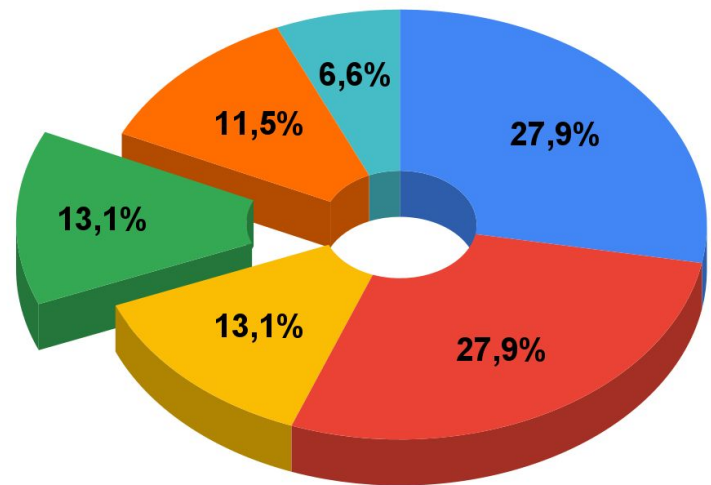
## Типичные проблемы для аптек “Фармимпекс” (по отзывам персонала)

Завышенные требования по продажам СТМ / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Конфликтный коллектив / Некомпетентность руководителей / Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Переработки / Понижение оплаты труда / Грубость в отношении с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Махинации руководства с зар.платой или выручкой /



- Навязывание агрессивных методов продаж
- Личностные претензии
- Занижение оплаты труда
- Неадекватное отношение к сотрудникам
- Низкая организация труда
- Финансовые махинации менеджеров

## Типичные проблемы для других аптек в структуре РААС (Аптеки Столицы, Городские аптеки, Невис, Тандер, Аптека Миницен, Аптечество, Планета Здоровья, Годовалов, Фармакопейка, Эконом)



- 1 Занижение оплаты труда
- 2 Неадекватное отношение к
- 3 Низкая организация труда
- 4 Навязывание агрессивных
- 5 Финансовые махинации менеджеров
- 6 Личностные претензии

Заставляют выкупать СТМ / Неоправданные штрафы / Низкая заработная плата / Переработки / Требование выкупать товар с заканчивающимся сроком годности / Требование оплачивать украденный товар / Грубость в отношениях с персоналом / Необоснованные претензии к работе / Проблемное трудоустройство / Неудобный график / Отсутствие времени на отдых / Плохие условия в помещении аптеки (холод, грязь, жара и т.д.) / Тяжелые условия труда / Завышенный план продаж / Требование навязывать товары в рамках рекламных акций / Требование продавать дорогие аналоги ЛС или БАДы / Зарплата "в конвертах" / Махинации руководства с зар.платой или выручкой / Несоответствие обещанных зарплат фактическим / Отказ в выплатах при увольнении / Конфликтный коллектив / Некомпетентность отдела кадров / Некомпетентность руководителей /



## ИСТОЧНИКИ

В исследовании были использованы следующие источники:

[pravda-sotrudnikov.ru](http://pravda-sotrudnikov.ru) [bework.org](http://bework.org) [antijob.net](http://antijob.net) [dreamjob.ru](http://dreamjob.ru) [ocompanii.com](http://ocompanii.com) [orabote.biz](http://orabote.biz)  
[otrude.net](http://otrude.net) [retwork.com](http://retwork.com) [ru.indeed.com](http://ru.indeed.com) [tipworker.com](http://tipworker.com) правда-работников.рф [antijob.vip](http://antijob.vip)  
[nahjob.top](http://nahjob.top) [neorabote.net](http://neorabote.net)

