

# СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО БИЗНЕСА

МОНОГРАФИЯ

КНИГА 7

Под общей редакцией  
кандидата экономических наук С.С. Чернова



НОВОСИБИРСК  
2009

4

ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |     |
|--|-----|
| <b>ГЛАВА 3. СЕТЕВАЯ ФОРМА ИНТЕГРАЦИИ:<br/>ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ<br/>ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКОГО<br/>ИСПОЛЬЗОВАНИЯ</b> ..... | 73  |
| 3.1. Особенности эволюции, создания и функционирования<br>сетевых организаций .....  | 73  |
| 3.2. Интеграционные основы формирования сетевых объединений .....  | 85  |
| 3.3. Пять моделей современных сетевых организаций .....  | 97  |
| <b>ГЛАВА 4. ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ<br/>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ</b> .....  | 109 |
| 4.1. Теоретические основы деятельности интегрированных<br>корпоративных структур .....   | 109 |
| 4.2. Организационные направления формирования стратегии<br>роста капитализации коммерческого банка .....                         | 118 |
| 4.3. Эффективность интеграции предприятий малого и среднего<br>бизнеса в зерновом производстве Северного Казахстана .....        | 128 |
| 4.4. Эффективная аптека: акцент на справочные службы .....   | 140 |
| <b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....  | 155 |



## ПРЕДИСЛОВИЕ

Также как человек в поисках гармонии и смысла жизни делает выбор между семьей, работой, собственными желаниями, традициями и общественными нормами, так и компания все время находится в поиске собственной ниши, собственной уникальности, соизмеря свои цели со своими возможностями, иными словами, в поисках собственной уникальной модели бизнеса.

Монография посвящена широкому кругу вопросов, актуальных для построения эффективного бизнеса.

Первая глава монографии посвящена рассмотрению теоретических аспектов кадрового контроллинга в системе управления персоналом организации. Проанализированы западные и отечественные подходы к понятию и моделям кадрового контроллинга в организации. Автором предложено уточненное определение кадрового контроллинга в организации, дополнены задачи, принципы и функции кадрового контроллинга. Опираясь на теоретические подходы, разработаны закономерности развития и функционирования кадрового контроллинга в организации.

В конкурентной среде менеджеры обращаются к экономическим и управленческим инструментам, которые позволяют оптимизировать систему управления. Одним из таких инструментов может стать концепция жизненного цикла организации (ЖЦО), в которой на основе сравнительного анализа показателей экономической деятельности, возможно, спрогнозировать развитие организации или скорректировать его траекторию. Исследования во второй главе монографии концепция может быть использована не только применительно к организации, но и к управлению отдельными бизнес-процессами, такими как, управление персоналом. Несмотря на то, что концепция ЖЦО уже активно используется зарубежными учеными в изучении особенностей развития организаций, исследований, посвященных созданию эмпирических моделей ЖЦО для российских организаций, созданных «с нуля», анализу динамики их развития, оценке влияния на протекание кадровых процессов подробно не рассматривались. Это объясняется не только относительной молодостью российских организаций, но и довольно слабым проявлением интереса ученых и практиков менеджмента к данной проблематике.

В третьей главе монографии рассмотрены вопросы эволюции, создания и функционирования сетевых организаций.

нии уже установленных партнерских связей более глубокого интегрирования с выделением в общее направление целей отраслей и подотраслей анализируемых предприятий.

Таким образом, подобная организация сотрудничества предприятий производителей и переработчиков аграрной продукции предполагает:

1. Активизацию интегрирования и образование объединения с сохранением юридического лица в кооперативной или ассоциативной форме на основании определения заинтересованности всех участников интеграционного процесса.
2. Становление системы партнерских отношений внутри интегрируемой системы предприятий (без образования юридического лица) с целью формирования условий для дальнейшего развития и углубления созданной системы интегрирования.
3. Определение концепции и разработка стратегии дальнейшего развития интеграции путем объединения основных и вспомогательных отраслевых направлений.
4. Организацию функционирования интегрированной системы предприятий на базе создания единой корпоративной модели (с образованием юридического лица).

Создание подобных систем на основе действующих сельскохозяйственных предприятий, крестьянских фермерских хозяйств и перерабатывающих производств позволит в противовес функционирующей монополистическим образованиям развивать новые формирования, которые будут способствовать повышению конкурентоспособности зернопроизводящей и перерабатывающей отраслей в рамках районной области и всего региона в целом.

#### 4.4. Эффективная аптека: акцент на справочные службы

Фармацевтическая отрасль относится к числу важнейших отраслей и во многом определяет решение социально-экономических задач развития всей экономики России, реализацию национальных проектов.

В современных быстро меняющихся условиях хозяйствования руководителям фармацевтических торговых компаний необходимо постоянно повышать уровень конкурентоспособности. Жесткая конкурентная борьба на фармацевтическом рынке заставляет предприятия трансформироваться: внедрять структурные преобразования, обновлять методы управления, менять специфику взаимоотношений с клиентами и партнерами по бизнесу. В большой степени это относится и к розничным аптечным предприятиям – конечной точке реализации фармацевтической продукции.

В этих условиях становится актуальным исследование возможностей разработки и применения аптечными предприятиями новых методов и тех-

нологий управления, обеспечивающих эффективную коммерческую деятельность данных организаций и увеличение их конкурентоспособности.

Важнейшей и безальтернативной задачей, которая в настоящее время стоит перед субъектами фармацевтического рынка, по мнению авторитетных исследователей [25], является «обеспечение инновационного пути своего развития». «Освоение новых технологий, внедрение новых конкурентоспособных услуг и завоевание новых сегментов рынка являются ключевыми факторами устойчивого экономического развития современной аптечной отрасли», отмечают авторы. К основным внутренним (контролируемым) факторам, влияющим на достижение инновационных целей аптечного предприятия, авторы относят совершенствование производства. Одним из методов может стать оптимизация информационных потоков «аптека-клиент», а именно – внедрение высокоэффективной системы взаимодействия с клиентом – аптечного контакт-центра.

Внедрение контакт-центра может снизить затраты, увеличить доходность и обеспечить таким образом предприятию устойчивое конкурентное преимущество. Практика работы контакт-центров в розничных точках разнообразных зарубежных и российских компаний получает все большее распространение.

В этой связи изучение информационных потоков в системе аптечных справочных служб имеет высокую актуальность.

История call-центров началась в 1878 г., когда Bell Telephone Company открыла первую в мире телефонную станцию (г. Нью-Хейвен, штат Коннектикут). Это произошло через два года после того, как американский учитель школы глухонемых Александр Белл получил патент на аппарат, достаточно точно воспроизводивший высоту, силу и окраску человеческого голоса, подав заявку на 2 часа раньше физика Э. Грей. Интересен вердикт ученых на патент Белла: «практической ценности не имеет». С тех пор прошло более 100 лет. Разработанные технологии компьютерной телефонии и автоматической коммутации значительно расширили возможности оператора, позволяя создать эффективный человеко-компьютерный комплекс для управления взаимоотношениями организации и клиентов как важнейший элемент блока бизнес-процессов.

Различают два типа аппаратно-программных средств для управления взаимоотношениями с клиентами: call-центр и контакт-центра. Call-центр является частным случаем контакт-центра.

Первые современные call-центры зародились в США в начале 60-х годов XX века. Появление call-центров стало результатом завершенной «телефонизации» всей Америки. В 60-е годы автоматические телефонные станции уже обслуживали всю территорию Штатов, в каждом доме, практически в каждой квартире имелся телефон, который перешел из разряда роскоши в категорию нормального атрибута обычной жизни.