

российское предпринимательство

подписка на журнал

Ежегодно мы публикуем более 600 статей, посвященных актуальным научно-практическим достижениям в различных сферах экономики и сегментах рынка

ТАКОЙ ЖУРНАЛ ДОЛЖЕН БЫТЬ В БИБЛИОТЕКЕ!

Подписка организована через АО «Роспечать» (индекс 79495),
ОАО «Книга-Сервис» (индекс 27858),
а также через любые альтернативные агентства:
Интер-Почта, Артос-Гал, Вся пресса и другие

Звоните по телефону (495) 648-6241
и мы расскажем, как оформить подписку

публикация научных статей

Журнал «Российское предпринимательство» публикует статьи, содержащие результаты диссертационных исследований в различных областях экономики, маркетинга, менеджмента, логистики, организации производства, управления персоналом, инновационной и инвестиционной деятельности.

ПУБЛИКАЦИИ УЧИТЫВАЮТСЯ
ВЫСШЕЙ АТТЕСТАЦИОННОЙ КОМИССИЕЙ
МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ПРИ ЗАЩИТЕ ДИССЕРТАЦИЙ

Условия публикации на нашем сайте www.RossPred.ru
Мы также расскажем о них по тел. (495) 648-6241

"рп" входит в перечень
рекомендуемых
ВАК журналов
для публикации
материалов
по докторским
и кандидатским
диссертациям



российское
предпринимательство

рп

1/2010
выпуск 1

всероссийский
научно-
практический
журнал
по экономике



журнал включен
в "Золотой фонд
прессы" России

содержание

- 4 **р. джанджоева** • **малый бизнес в России**
- 8 **г. кулумбегаевы** • **научно-малые отрасли и ресурсы для их развития**
- 14 **н. елизашвили** • **зарубежные модели экономического развития – примерим?**
- 20 **а. грабар** • **частно-государственное партнерство и социальная инфраструктура**
- 26 **с. данилова, е. петрова** • **социальная политика нефтяных компаний**
- 33 **н. морозова** • **теневая экономика: как бороться, чтобы победить?**
- стратегический менеджмент**
- 42 **н. владимирова** • **стратегия международной компании и внешняя среда**
- 47 **и. москвин** • **привлечь функционирование компании в современных условиях**
- 52 **в. ченцов** • **конкурентные преимущества «обучающейся организации»**
- 56 **чжао си** • **китайский great wall motors – это автомобили № 11**
- предприятие: экономика и управление**
- 62 **р. ушарикова** • **модель внутреннего контроля предприятия**
- 68 **о. григорьев** • **бюджетирование в холдинге: алгоритм совершенствования**
- 76 **в. робова** • **управленческий учет, ключевой фактор – время**
- 81 **а. литвинова, м. родникова** • **взаимоотношения в организации**
- экономика отрасли**
- 88 **а. тирачук** • **на оптовом рынке электроэнергии**
- 94 **и. горбунова** • **строим жилье, экономим на дешевой электроэнергии**
- 99 **а. стрелков** • **ипотечное кредитование. status quo**
- 104 **н. продолитченко** • **трансформация банка в коалицию вкладчиков**
- 109 **р. кайдукова** • **стандарты маркетинга в сфере услуг**
- 114 **т. гариман** • **каждой аптеке – по контакт-центру!**
- 118 **в. мисюра** • **интенсификация земледелия и его эффективность**
- 124 **а. калобеков** • **модель рынка лизинговых услуг для сельхозпроизводителей**

содержание

- 132 **о. куликова** • **страхование урожая, равенство на заграничной?**
- 139 **т. пономаренко, н. предаюва** • **выясним ли сельхозпредприятия без господдержки?**
- 143 **т. снагровский** • **условия устойчивости санаторно-курортной организации**
- региональная экономика**
- 148 **т. либерман** • **бюджетные полномочия и экономическое развитие региона**
- 152 **н. протас** • **выявляем потенциал региона по использованию капитала**
- 158 **и. гарев, о. биссарова, в. зарипова, к. набибуллина, р. иванова** • **татарстан: новые правила игры для жсск**
- 164 **с. бладырева, н. цителанова** • **калмыкия: малое предпринимательство в сфере туризма**
- 169 **ю. золотарева** • **кавказские минеральные воды ждут туристов**
- 175 **о. марченко** • **туристско-рекреационный кластер для прику尔斯кого края**
- 180 публикации 2009 года

Российское предпринимательство, декабрь 2009, выпуск 2

• ООО Издательство «Креативная экономика»
• Шеф-редактор Мартынова Н.Н.
• Ст. редактор Бисов К.Т.
• Редакция журнала: Абрамов Е.Т., Абрамова Н.Ю., Ахатов В.С., Бессалихин А.А., Бонистская Е.В., Заходина И.В., Куркин Н.В., Мартин С.С., Селинов В.К., Черкасов В.В.
• Координатор Шустрова Е. Ф.
• Перевод на англ. язык Габдулова Н.Н.
• Дизайн и верстка Егоров Е.Д., Стобова М.С.

• Журнал зарегистрирован в Роскомнадзоре РФ. Свидетельство о регистрации 018934
• Тел./факс: (495) 648-6241

• Адрес для писем: 117049, г. Москва, ул. Крылатский пдл, д. 8
• E-mail: editor@rosspred.ru
• www.rosspred.ru

• За достоверность сведений, указанных в рекламных объявлениях, ответственность несут рекламодатели. Точка зрения редакции может не совпадать с мнением авторов

• © ООО Издательство «Креативная экономика», 2009

При перечислении средств на журнал «Российское предпринимательство» обязательна

Гарцман Т.Ю.

доцент кафедры товароведения и экспертизы
Владивостокского государственного университета
экономики и сервиса
pharm-tat@yandex.ru

каждой аптеке – по контакт-центру!

пути повышения конкурентоспособности
розничных аптечных организаций

Аннотация

Статья посвящена анализу факторов конкурентоспособности различных аптечных предприятий. Отражены результаты исследования бизнес-процесса «информационный поток "аптека – клиент"».

Фармацевтика является одной из важнейших жизнеобеспечивающих отраслей и определяет решение социально-экономических задач развития всей экономики России и реализацию национальных проектов. В современных условиях хозяйствования руководителям фармацевтических компаний необходимо постоянно повышать уровень конкурентоспособности. Высокий уровень конкурентной борьбы на фармацевтическом рынке заставляет предприятия постоянно меняться: осуществлять структурные преобразования, обновлять методы управления, модифицировать специфику взаимоотношений с клиентами и партнерами по бизнесу (3). В большой степени это относится и к розничным аптечным предприятиям – конечной точке

реализации фармацевтической продукции. В этой связи становится актуальным исследование возможностей разработки и применения аптечными предприятиями новых методов и технологий управления, обеспечивающих эффективную коммерческую деятельность и увеличение их конкурентоспособности.

Справочные службы Владивостока

Важнейшей задачей, которая в настоящее время стоит перед субъектами фармацевтического рынка, по мнению исследователей (2), является обеспечение инновационного пути развития. Освоение новых технологий, внедрение новых конкурентоспособных услуг и завоевание новых сегментов рынка – ключевые факторы устойчивого

Таблица

Характеристика выявленных групп информационно-справочных служб

Группа	Характеристика группы	Наличие отдельного телефонного номера	Наличие отдельного специалиста справочной службы	Возможность получения справки через Интернет
1	Простейшая справочная система	нет	нет	нет
2	Выделенная справочная система	есть	есть	нет
3	Выделенная справочная система с использованием Интернет-технологий	есть	есть	есть

экономического развития современной аптечной отрасли (2). К основным внутренним (контролируемым) факторам, влияющим на достижение инновационных целей аптечного предприятия, относится совершенствование производства. Одним из методов может стать оптимизация информационных потоков «аптека – клиент», а именно внедрение высокoeffективной системы взаимодействия с клиентом аптечного контакт-центра. Для исследования возможности реструктуризации бизнес-процесса «информационный поток "аптека – клиент"» в первую очередь нами было проанализировано состояние справочных служб в некоторых аптечных предприятиях г. Владивостока. В результате анализа полученных данных было выявлено 3 группы информационно-справочных служб (см. табл. выше). Однако ни в одной из групп не осуществляется взаимодействие с клиентом по всем возможным каналам передачи информации (голосовая связь, sms, Интернет). Таким образом, часть клиентов остается неудовлетворенной, не задействуются все возможности формирования лояльности покупателей. Такую

возможность предоставляет только полноценный контакт-центр.

Уровень значимости справочных служб

Для выяснения уровня значимости справочных служб среди других аптечных услуг и степени удовлетворенности клиентов нами был проведен опрос посетителей одной из аптек, в которой справочная служба существует уже несколько лет.

Ключевые слова:

фармацевтический рынок,
конкурентоспособность,
информационно-справочные
системы,
хостинг,
аутсорсинг,
информационный поток,
аптека,
контакт-центр

Keywords:

pharmaceutical market,
competitiveness,
information and referral systems,
hosting,
outsourcing,
information flow,
pharmacy,
contact center