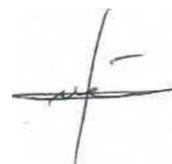


Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«МАЙКОПСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи



АЙХАМ ХУССЕЙН АХМАР

**ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯМИ РАБОТНИКОВ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ
КОМПАНИЙ: ВНУТРЕННИЙ И ВНЕШНИЙ КОНТУРЫ**

08.00.05 – Экономика и управление народным
хозяйством: экономика труда

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Ростов-на-Дону- 2020

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Майкопский государственный технологический университет»

Научный руководитель доктор экономических наук, профессор
Зарубин Владимир Иванович

Официальные оппоненты: **Резникова Ольга Сергеевна,**
доктор экономических наук, профессор,
Крымский федеральный университет им. В.И.
Вернадского, кафедра управления персоналом,
профессор

Скорев Михаил Михайлович
доктор экономических наук, профессор,
Ростовский государственный университет путей
сообщения, кафедра «Экономика, учет и анализ»,
заведующий кафедрой

Защита состоится «22» сентября 2020 года в 14:00 на заседании диссертационного совета ЮФУ08.01 на базе экономического факультета Южного федерального университета по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая 105/42, к. 203.

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке Южного федерального университета по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Зорге, 21ж и на сайте <http://hub.sfedu.ru/diss/>.

Автореферат разослан «_____» июля 2020 г.

Отзыв на автореферат в 2-х экз. (с указанием даты, полностью ФИО, учёной степени со специальностью, звания, организации, подразделения, должности, адреса, телефона, e-mail), заверенный печатью организации, просим направлять по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. М.Горького, 88, а.107, ученому секретарю диссертационного совета ЮФУ08.01 Скачковой Л.С., а также в формате .pdf на e-mail: lsskachkova@sfedu.ru.

Ученый секретарь
Диссертационного совета



Скачкова Людмила Сергеевна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Современный этап эволюционного развития конкурентных форм организации медицинского (в том числе фармацевтического) бизнеса в мировом экономическом поле характеризуется расширением не только внутренних, но и внешних (пространственных) трудовых взаимодействий работников на основе отношений консолидации и объединения их ресурсов и возможностей в производственно-технологических, логистических, инфраструктурных и других направлениях деятельности. Указанное расширение трудовых взаимодействий работников фармацевтических компаний, предоставляющих и получающих медицинские товары и услуги, одинаково важно как для масштабов отдельного города, региона, так и государства в целом, поскольку речь идет о товарах и услугах первостепенной важности, направленных на поддержание здоровья населения. Сетевая специфика аптечных компаний, преимущественно определяемая именно пространственными взаимодействиями и внешними связями их работников, является более важной для изучения с точки зрения экономики труда и управления трудом. Это объясняется тем, что она отражает иерархию управления трудовыми ресурсами в сетевой фармацевтической компании, определяет важность отслеживания компетентности работников со стороны руководителя, оценки ее соответствия выполняемым обязанностям и пр.

В соответствии с этим формирование и успешное функционирование аптечных сетей на основе эффективного использования трудового потенциала их работников имеет не только локальный (для самой компании), но и более масштабные, в том числе социальный, эффекты.

Это определяет необходимость исследования проблематики совершенствования инструментов и технологий управления взаимодействиями работников сетевых аптечных компаний, оценки коммуникативного потенциала специалистов аптечных сетей во внутренней и внешней среде. Значимое место в данном инструментарии занимает система мониторинга процессов трудовых взаимодействий работников сетевой фармацевтической компании в рамках каждого подразделения и между специалистами разных филиалов (внутренний контур), а также с различными потребителями продукции и услуг компании (внешний контур), интегрированная в единое информационное пространство сферы здравоохранения государства.

Актуальность выбранной темы исследования дополняется тем, что действенная система управления трудовыми коммуникациями работников фармацевтической сети в дополнение к эффектам, связанным с соблюдением баланса интересов взаимодействующих сторон, позволяет получить интегрированные, синергетические, мультипликативные и другие эффекты как собственно в области здравоохранения, так и в целом в социальной и экономической сферах региона, где локализуется деятельность компании. Данное обстоятельство предопределяет важность разработки инструментария, позволяющего оценить не только эффективность взаимодействий работников аптечной сети, но и их влияние на качество трудовых отношений в сфере здравоохранения.

Степень разработанности проблемы. Теоретические и практические аспекты совершенствования трудовых отношений в здравоохранении, в том числе в новых условиях информатизации и цифровизации, достаточно широко освещены в современных научных исследованиях. Существующее исследовательское поле в данной предметной области экономики труда охватывает большой спектр проблем использования трудовых ресурсов медицинских учреждений разного профиля.

Теоретические основы совершенствования трудовых отношений, кадрового обеспечения, эффективного использования и воспроизводства трудового потенциала в социальной сфере (в том числе в здравоохранении) сформированы в работах Н.А. Абрамовой, Е.А.Андреевой, Т.Т.Авдеевой, С.М. Баранцевой, О.С. Белокрыловой, Б.С.Бурыхина, В.В.Вольчика, А.Б.Докторовича, М.А.Дьяченко, Е.В.Золиной, Н.И.Королевой, Н.А. Махновой, Е.В. Михалкиной, И.Г.Назаровой, А.Ю.Прилуцкой, О.С.Резниковой, Л.С.Скачковой, М.М.Скорева, Е.Р.Счисляевой, Тарика Аби Рафе, А.А.Татуева, В.В.Фаузера, О.С.Фомина, И.М.Шеймана, Л.В.Шубцовой и др.

Современные подходы к управлению человеческими ресурсами, оценке компетенций и качества рабочей силы работников системы здравоохранения, исследованию факторов привлечения и удержания персонала в медицинских организациях, в том числе с использованием новых технологий стимулирования и мотивации персонала, представлены в работах следующих ученых: О.С.Ахметзяновой, И.А.Барышниковой, С.Ю., В.В.Дорофеевой, С.Ю.Ельсиновской, Ф.Н.Кадырова, О.И.Кузнецова, Г.В.Мамедова, О.В.Молотовой, Н.С.Мухаммедова, Л.Г.Протасовой, Н.Ф.Расулова, Г.Г.Руденко, Н.А.Рыжика, О.В.Синайской, М.А.Соболевой и др.

Инструментарий оценки и повышения результативности трудовых взаимодействий работников сферы предоставления медицинских (в том числе фармацевтических) услуг, направления использования новых клиентоориентированных подходов к аттестации медицинских кадров в условиях модернизации здравоохранения, оценки синергетического эффекта трудовых взаимодействий работников аптечного бизнеса разработан следующими учеными: С.Г.Авдониной, Г.В.Артамоновой, Л.С.Барбараш, Н.Н.Бурышковой, Я.В.Данильченко, Е.Л. Дементьевой, Н.Н.Кораблевым, Т.С. Костомаровой, Л.В.Кохом, Ф.В.Нердингером, В.С.Просаловой, Н.С.Черкас, О.А.Черновой и др.

Возможности использования информационно-аналитического инструментария и больших данных для формирования и функционирования систем мониторинга трудовых взаимодействий работников медицинских организаций отражены в работах М.А.Боровской, Ю.В.Вертаковой, Т.В.Ежовой, С.К.Куижевой, Л.Г.Матвеевой, В.С.Раковской, В.В.Фомина, Ю.В.Шульгиной, Д.В. Шепелявого и др.

В то же время в большом числе научных публикаций по проблематике данного исследования практически неизученными остаются вопросы, связанные с разработкой методологии и прикладного инструментария управления трудовыми взаимодействиями работников фармацевтических сетевых компаний во внешней и внутренней среде, учитывающие специфику сетевой организации аптечного бизнеса. Это определило актуальность выделения перечисленных проблем в отдельное направление, определило формулировку цели и необходимых для ее достижения задач.

Цель и задачи исследования. Цель исследования - формирование теоретико-концептуального базиса повышения эффективности трудовых взаимодействий работников сетевых фармацевтических компаний во внутренней и внешней среде, разработка методического инструментария информационно-аналитической поддержки управления данными коммуникациями с учетом сетевой специфики фармацевтического бизнеса.

Для достижения данной цели были поставлены и последовательно решены следующие этапные задачи:

– провести поликомпонентный анализ экономического содержания и понятийной сущности трудовых взаимодействий работников сетевых компаний;

- выявить и проанализировать на примере фармацевтических сетей гносеологические основы управления трудовыми взаимодействиями их работников;
- исследовать коммуникативный потенциал в управлении трудовыми взаимодействиями работников фармацевтических сетей в рамках внутреннего и внешнего контуров;
- разработать и апробировать на примере ливанской аптечной сети информационно-аналитический инструментарий управления внешними и внутренними коммуникациями работников;
- разработать на основе функционально-иерархического подхода двухконтурную модель системы мониторинга трудовых коммуникаций сетевых фармацевтических компаний;
- разработать и верифицировать технологию электронного документооборота как платформы внутренних коммуникаций аптечной сети, а также информационно-организационное сопровождение внешнего контура системы мониторинга трудовых взаимодействий ее работников.

Объект и предмет исследования. *Объектом исследования* является сфера трудовых взаимодействий работников аптечной сетевой компании в современных условиях информатизации и цифровизации. *Предметом исследования* выступают социально-экономические условия, методы, модели и информационно-аналитический инструментарий управления внутренними и внешними коммуникациями работников аптечных сетей.

Диссертационное исследование выполнено в рамках Паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика труда: 5.11. Социально-трудовые отношения: система, структура, виды, субъекты, механизмы регулирования. Международные трудовые отношения и роль Международной организации труда. Регулирование социально-трудовых отношений – федеральный, региональный, муниципальный и корпоративный аспекты; активное влияние социально-трудовых отношений на развитие экономики и её отраслей.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования состоит в предположении о необходимости смещения акцентов в системе регулирования трудовых отношений работников медицинских учреждений в сферу внешних коммуникаций, что обусловлено, с одной стороны, усилением роли клиентоориентированного подхода в управлении рабочей силой, с другой -

масштабным проникновением в процесс принятия кадровых решений информационно-цифровых технологий. Это формирует новую базовую платформу для расширения содержания объекта управления трудовыми взаимодействиями работников аптечных сетевых компаний за счет включения как внутреннего, так и внешнего контуров указанных взаимодействий.

Теоретико-методологическая основа исследования сформирована с использованием базовых положений теорий рынка труда, управления трудом, экономики труда, а также существующих концепций регулирования трудовых отношений. В процессе исследования были использованы общие положения системного, целевого, процессного, и клиентоориентированного и синергетического подходов. Разработка инструментария управления трудовыми взаимодействиями работников аптечных компаний базируется на сопряженном использовании учетно-отчетных оценок, методов теории массового обслуживания, математического, имитационного, дискретно-событийного и компьютерного моделирования. Формирование системы мониторинга трудовых взаимодействий работников аптечной сети основывалось на принципах функционально-иерархического подхода.

Инструментарно-методический аппарат исследования сформирован совокупностью общенаучных приемов, в числе которых: категориально - понятийный и сравнительный методы, методы статистического анализа и классификации, анализа больших данных, инструментарий пространственного анализа, графическая и табличная интерпретация информации.

Информационно-эмпирическая база исследования сформирована с использованием официальных данных Федеральной службы государственной статистики, законодательных актов и нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждений здравоохранения (в том числе аптечных сетевых компаний), официальных данных о состоянии и развитии потенциала аптечных сетей в России, мире и Ливанской Республике. В информационный арсенал работы над диссертацией вошли материалы международных, всероссийских, региональных и отраслевых научно-практических конференций, монографий российских и зарубежных ученых по данной проблематике, ежегодных отчетов в сфере здравоохранения, Интернет-ресурсов, а также собственных исследований автора.

Аргументированность, обоснованность и достоверность сделанных выводов, полученных оценок и разработанных практических рекомендаций обеспечивается репрезентативностью использованных данных.

Научная новизна исследования заключается в обосновании с позиции клиентоориентированного подхода необходимости учета в процессе управления трудовыми взаимодействиями работников аптечных сетевых компаний двух контуров коммуникаций – внутреннего и внешнего; разработке в соответствии с принципом двухконтурности адаптивного инструментария управления указанными взаимодействиями, а также его информационно-технологического обеспечения.

По результатам исследования сформулированы следующие положения научной новизны:

1. Введено в научный оборот понятие «трудовые взаимодействия» работников как объект управления трудовыми ресурсами компании в дополнение к принятым в экономике труда категориям «трудовые отношения» и «социально-трудовые отношения» (Брито П., Галин П., Новик М., Ерохин В.Л., Михалкина Е.В., Назарова И.Г., Фаузер В.В., Фаузер Вл.В.)¹, которые отражают внутренний контур коммуникаций. Обосновано, что предложенное автором с позиции клиентоориентированного подхода понятие «трудовые взаимодействия» расширяют содержание объекта управления трудовыми ресурсами аптечных сетевых компаний за счет включения внешнего контура коммуникаций их работников с потребителями. Аргументировано, что с позиции разделения понятий «трудовые отношения» и «трудовые взаимодействия» управленческие воздействия могут быть направлены как на самих работников, так и на характеристики процессов взаимодействий, специфика которых выражается в их пространственном характере.

2. Предложена (с использованием идей Боровской М.А., Краюшкиной Г.А., Масыч М.А., Шевченко И.К.)² концепция создания двухконтурной модели клиентоориентированных трудовых коммуникаций работников аптечной сети, суть которой заключается в обеспечении согласования интересов взаимодействующих сторон; это позволит получать экономические выгоды как

¹ Михалкина Е. В., Андрейченко Н.В. Эффективный контракт как институциональная форма реализации социально-трудовых отношений в учреждениях здравоохранения: ожидания и реальность // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2017. № 1. С. 39-47; Фаузер В.В., Назарова И.Г., Фаузер Вл.В. Социально-трудовые отношения: содержание, механизм управления, зарубежный опыт / Отв. редактор д.э.н., профессор В.В. Фаузер. – Сыктывкар-Ухта: УхТГТУ, 2010 – 102 с.; Ерохин В.Л. Трудовые отношения в странах мира [электронный ресурс] // <https://uchebnik.online/mejdunarodnyiy-biznes-besplatno/trudovyye-otnosheniya-stranah-36761.html>; BritoP., GalinP., NovickM. Labourrelations, employmentconditionsandparticipationinthehealthsector. World Health Organization, 2001. URL: http://www.who.int/hrh/documents/en/Labour_relations.pdf.

² Боровская М.А., Краюшкина Г.А., Масыч М.А., Шевченко И.К. Экономико-правовые основы реализации системы эффективного контракта в высшей школе // Университетское управление: практика и анализ, 2014, №1(89), с. 18-24// <http://elibrary.ru/item.asp?id=21505065> ;

для сотрудников компании, так и для потребителей ее продукции (услуг) за счет того, что источниками синергетических эффектов выступают: экономия операционных издержек, расширение доступа к новым рынкам и каналам сбыта, повышение эффективности управления трудовыми ресурсами.

3. Разработана в терминах теории массового обслуживания и апробирована на примере сетевой аптечной компании «Germanous Health Care Supplies» имитационная модель управления очередью различных типов клиентов, основанная на компьютерном моделировании ее параметров; применение данной модели в управлении трудовыми взаимодействиями работников аптечной сети позволяет решать не только проблему качественного обслуживания потребителей, но также вопросы их комфорта и временных затрат. В отличие от существующих разработок (Гусев А.В., Джанджугазова Е.А., Дуплякин В.М., Княжева Ю.В., Романов Ф.А., Рыжиков Ю.И., Уланов А.В.)³, в данной модели особое внимание уделено решению проблемы управления очередью не только непосредственно к специалисту филиала аптечной сетевой компании, но уже на предварительном этапе – заключения договора на обслуживание.

4. На концептуальной идее двухконтурности трудовых взаимодействий работников аптечной сети разработана система мониторинга информации о внутренних и внешних коммуникациях, которая базируется на следующих принципах: учет региональных особенностей, совместное использование статистических показателей и проблемно-ориентированных оценок при оценке рабочей силы компании, возможность классификации по различным признакам групп клиентов, с которыми осуществляется взаимодействие. Отличие данной системы от существующих (Вертакова Ю.В., Какушкина М.А., Кобринский Б.А., Куижева С.К., Морозова О.И., Рагозина Л.Г., Торгачев Д.Н., Цацура Е.А., Шульгина Ю.В.)⁴ состоит в том, что она позволяет проводить диагностику

³ Джанджугазова Е.А. Социально-экономический феномен очереди как прообраза современных социальных сетей // Российские регионы: взгляд в будущее. 2016. №2 (7). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskij-fenomen-ocheredi-kak-proobraza-sovremennyh-sotsialnyh-setey>; Дуплякин В.М., Княжева Ю.В. Выбор закона распределения входного потока заявок при моделировании системы массового обслуживания торгового предприятия // Вестник СГАУ. 2012. №6(37). С.102-111; Рыжиков Ю.И., Уланов А.В. Расчёт гиперэкспоненциальной системы обслуживания м/н 2/п-н 2 с заявками, нетерпеливыми в очереди // Вестн. Том. гос. ун-та. Управление, вычислительная техника и информатика. 2014. №2 (27); Гусев А. В., Романов Ф. А. Решение проблемы очередей пациентов в Карельской медицинской информационной системе // Врач и информационные технологии. 2008. №4.

⁴ Вертакова Ю.В., Шульгина Ю.В. Концептуальный подход к формированию социально-трудового мониторинга в организации // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2017. № 4 (34). С. 19-23; Какушкина М.А. Функционирование системы социально-трудовых отношений в российской экономике: мониторинг, направления совершенствования // Экономика образования. 2011. № 5. С. 119-122; Кобринский Б. А. Мониторинг состояния здоровья детей России на основе применения компьютерных технологий // Вестник

состояния трудовых взаимодействий работников аптечной сети с позиции оценки возможностей и перспектив использования ее коммуникативного потенциала для повышения качества труда работников.

5. Разработана и апробирована на примере компании «GermanosHealthCareSupplies» модель электронного документооборота, учитывающая специфику аптечного бизнеса, в соответствии с которой авторская модель, в отличие от существующих (Баканова Н. Б., Вараскин Г.С., Васильев В.П., Досмухамедов Б. Р., Жминько Н.С., Ключева О.В., Пахомов Е.В., Сысо Т.Н., Тритяк Ю.А., Федяинова В.И.,)⁵, рассматривается не столько с точки зрения очередей клиентов разных групп, сколько с позиции эффективности по критерию загруженности работников аптечного филиала (провизоров, других специалистов аптечного бизнеса); верификация модели показала, во-первых, ее относительную простоту в применении (не требуются специальные работники) и при этом хороший потенциал поддержки принятия кадровых решений; во-вторых, возможность ее применения руководителями всех филиалов аптечной сети, а также в компаниях другого профиля и видов деятельности.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в научном обосновании возможности и целесообразности использования клиентоориентированного подхода в управлении трудовыми взаимодействиями работников аптечных сетевых компаний в высококонкурентной среде, разработке методического инструментария поддержки принятия эффективных кадровых решений, а также информационно-аналитической системы мониторинга. Результаты теоретических и практических изысканий автора могут

Росздравнадзора. 2010. №1.; Флегонтов А. В., Фомин В. В. Система интеллектуальной обработки данных // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2013. №154; Куижева С.К. Развитие механизма мониторинга социально-экономических систем (на примере системы высшего образования России). Вестник университета (государственный университет управления). 2016. №1. – С. 286-291; Морозова О.И., Торгачёв Д.Н. Организация и управление мониторингом социально-трудовых отношений в системе российского менеджмента // АНО ИД «Научное обозрение». 2014. №1. С. 136-145; Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. № 1 (125). 2015. С. 3-13.

⁵ Ключева О. В., Вараскин Г. С. Особенности документооборота при ведении государственного кадастра недвижимости // Вестник КрасГАУ. 2014. №1. С.93-95; Досмухамедов Б. Р. Анализ угроз информации систем электронного документооборота // Вестник АГТУ. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. 2009. №2. С.140-143; Федяинова В.И., Сысо Т.Н. Электронный документооборот: технология внедрения и способ оптимизации бизнес-процедур // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. 2012. №4. С.36-44; Пахомов Е.В. Анализ систем электронного документооборота в органах муниципального управления // Известия ЮФУ. Технические науки. 2012. №8. С.188-194; Баканова Н. Б. Система показателей состояния документооборота организации // Известия ПГУ им. В.Г. Белинского. 2011. №26. С.529-533; Жминько Н.С., Васильев В.П., Тритяк Ю.А. Организация и ведение документооборота, его основные этапы // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2015. №110. С.938-953.

использоваться в рамках учебных дисциплин: «Экономика труда» «Управление человеческими ресурсами в здравоохранении», и др.

Практическая значимость результатов исследования заключается в возможности их применения менеджментом высшего и среднего звена для решения задач эффективного управления трудовыми взаимодействиями работников аптечных сетевых компаний во внутренней и внешней среде, в том числе в процессе стратегического планирования наращивания трудовых ресурсов. Практическую значимость представляют также имитационная модель управления очередью в аптечных сетях, адаптивная модель электронного документооборота и рекомендации по информационному наполнению системы мониторинга.

Апробация результатов исследования. Основные теоретические и практические положения и результаты диссертационной работы докладывались и обсуждались на международных, всероссийских и вузовских научно-практических конференциях (Ростов-на-Дону, Майкоп, Донецк), семинарах и круглых столах, а также в рамках участия автора в выполнении отдельных этапов инициативного научного проекта фундаментального характера (внутренний грант ЮФУ ВнГр-07/2017-№26.6212.2017/БЧ) «Методология и механизмы управления ресурсным обеспечением стратегического развития Юга России». Основные положения диссертационной работы нашли отражение в публикациях автор. Практическая значимость результатов исследования подтверждается справками о внедрении, выданными Ливанской сетевой аптечной компанией «Germanos Health Care Supplies», а также Майкопским государственным технологическим университетом (в учебном процессе при преподавании специальных курсов в магистратуре).

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 13 научных работ общим объемом 45,65 п. л. (авторский вклад – 6,2 п.л.), в т.ч. 1 статья в журнале, индексируемом в базе Scopus; 3 статьи в журналах из «Перечня рецензируемых научных изданий.....» ЮФУ; разделы в двух монографиях.

Структура и объем диссертационной работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, в которые входит 9 параграфов, заключения, списка использованных источников, включающего 182 наименования, 6 приложений. Работа изложена на 183 страницах, содержит 16 таблиц, 49 рисунков.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, осуществляется постановка цели и этапных задач, формулируется научная новизна, методологическая, информационно-эмпирическая база исследования, теоретическое и практическое значение результатов работы, приводятся итоги апробации сделанных выводов и предложений.

1. На основе анализа современных тенденций в системе регулирования труда в учреждениях здравоохранения (в том числе аптечных сетях) обоснована теоретическая и практическая значимость использования в качестве объекта управления трудом понятия «трудовые взаимодействия» работников как единства их внутренних и внешних коммуникаций.

Анализ сущности и содержания трудовых взаимодействий работников сетевых аптечных компаний через призму учета специфики их профессиональных компетенций позволил сделать вывод о том, что эффективность таких учреждений, которые осуществляют свою деятельность в условиях жесткой конкуренции и высоко динамичного рынка лекарственных препаратов, в определяющей степени зависит от следующих факторов: качества рабочей силы; заинтересованности работников не только в высоких показателях деятельности своего филиала, но и всей компании; стремления к повышению профессиональных знаний; умения их получать и использовать; уровня их информационной коммуникативности и мобильности.

На этой основе сформулировано авторское определение понятия «трудовые взаимодействия» работников сетевых аптечных компаний как расширенное представление объекта управления трудом - это «совокупность социальных коммуникаций работников друг с другом, с потребителями, партнерами, конкурентами при осуществлении ими своих трудовых функций, что выступает причиной и следствием получения синергетических и мультипликативных эффектов, обуславливающих развитие компании».

Данная трактовка позволила рассматривать проблему управления трудовыми взаимодействиями работников в сетевых аптечных компаниях с позиции клиентоориентированного подхода, а разделение понятий «трудовые отношения» и «трудовые взаимодействия» означает, что управленческие воздействия направлены как на самих работников, так и на содержание и характеристики процессов взаимодействий (рис.1).

С позиции клиентоориентированности в работе выделены следующие виды коммуникативных функций работников аптечных сетей: *информационно-презентационные* (формирование высокого имиджа компании на аптечном рынке своего и других регионов); *информационно-компетентностные* (использование работниками аптечных сетей своих знаний, умений и навыков для помощи контрагентам); *информационно-аналитические* (обеспечение эффективной интеграции аптечной компании в товарно-сервисные цепочки единой аптечной сети региона/страны).

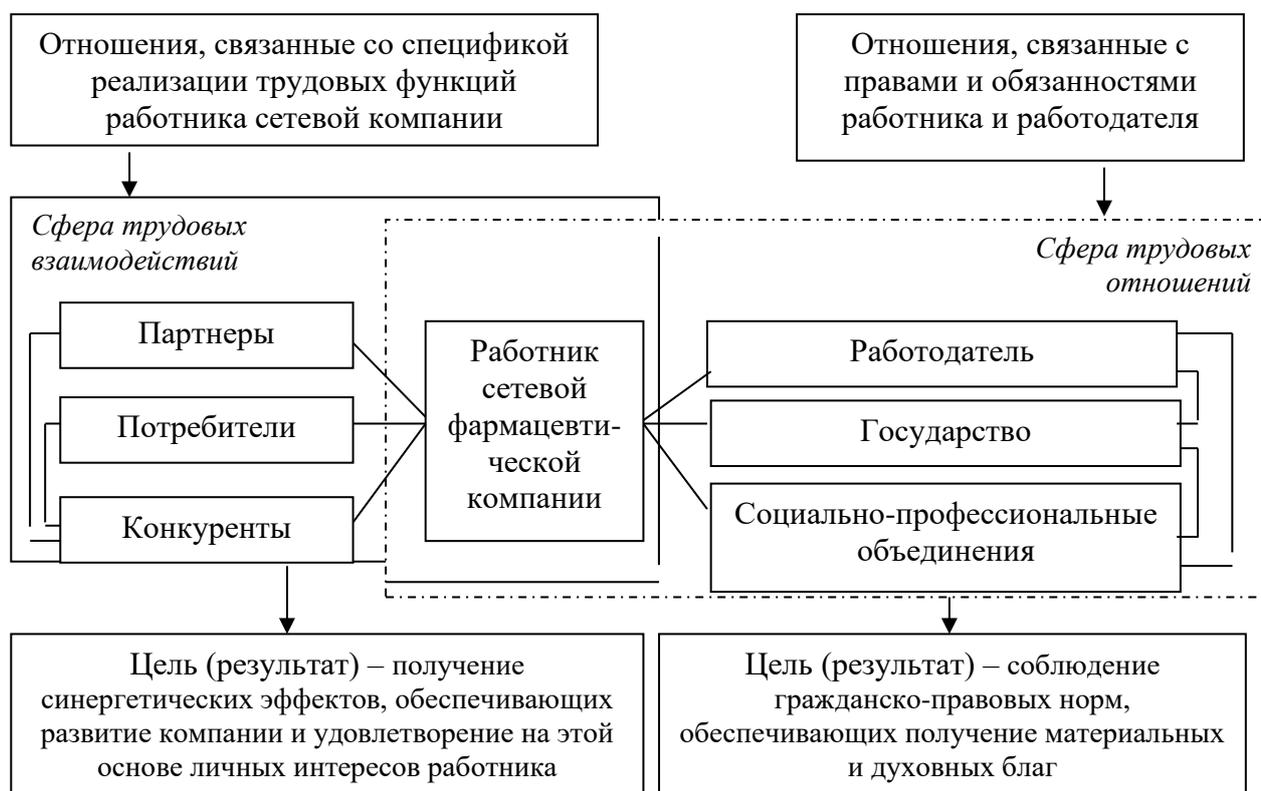


Рисунок 1. Соотношение понятий трудовые отношения и трудовые взаимодействия работников сетевых фармацевтических компаний⁶

Показано, что получаемые за счет эффективности коммуникативных функций работников синергетические эффекты могут проявляться на следующих уровнях: *стратегическом* (ориентация на новые возможности в кратко- и долгосрочном аспектах), *структурном* (взаимовыгодное взаимодействие участников сети с соблюдением баланса их интересов в рамках единой цели компании) и *технологическом* (совершенствование бизнес-процессов с использованием современных ИКТ и цифровых технологий).

⁶ Все иллюстративные материалы разработаны автором.

При этом обосновано, что эффективные коммуникации в сетевой аптечной компании обеспечиваются не только компетенциями отдельного работника, но *способностью сформировать единую систему участников, сбалансированных по интересам и потребностям*. В их состав входят не только работники аптечной компании, но также потребители ее услуг, поставщики и посредники.

Сущность трудовых взаимодействий (внешних и внутренних) работников сетевых аптечных компаний с позиций системно-синергетического и клиентоориентированного подхода отражена на рисунке 2.

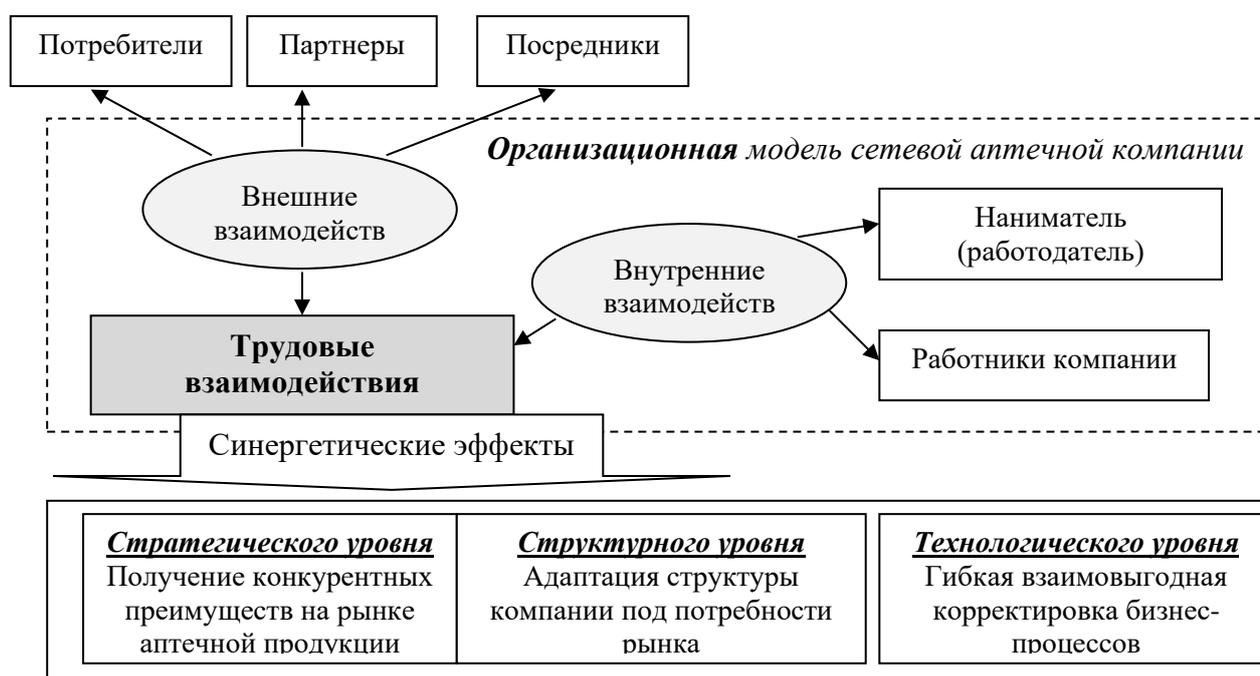


Рисунок 2. Сущность трудовых взаимодействий работников сетевых аптечных компаний с позиций системно-синергетического подхода

Обосновано, что такой подход позволяет расширить представление о сущности управления коммуникативным потенциалом работников аптечных сетевых компаний с учетом выделения *двух контуров трудовых взаимодействий*, связанных с осуществлением *внутренних и внешних коммуникаций* работников. При этом показано, что управление коммуникативным потенциалом работников аптечных сетей базируется на принципах полипространственности, полисубъектности, автономности, полифункциональности, многофакторности, внутренней сбалансированности, консолидации, рыночной мотивации, социальной ответственности.

Реализация этих принципов обеспечивает сбалансированное развитие основных компонент коммуникативного потенциала работника – *объектной* (аптечная сеть как совокупность объектов с построенными между их работниками коммуникационными связями), *инфраструктурной* (условия реализации трудовых взаимодействий, выражающихся в наличии информационной «связанности» их участников в рамках единого информационного пространства сети) и *технологической* (технологии и средства обмена информацией работников филиалов между собой, с клиентами, поставщиками и др.). Качество перечисленных компонент позволяет получать положительный синергетический эффект трудовых взаимодействий (рис.3).



Рисунок 3. Структура коммуникативного потенциала работников фармацевтической сетевой компании

Таким образом, применение системной парадигмы к исследованию коммуникативного потенциала работников аптечной компании позволяет обеспечить ее конкурентное развитие не только на основе создаваемых ценовых или ассортиментных преимуществ, но и посредством повышения качества трудовых взаимодействий субъектов различной иерархии.

2. На основе анализа с позиции клиентоориентированного подхода содержания и специфики трудовых взаимодействий работников сетевой аптечной компании во внешней и внутренней среде разработана и верифицирована на примере типовой аптечной сети «Germanous Health Care Supplies» (Ливанская республика) имитационная модель управления очередью клиентов и осуществлено компьютерное моделирование ее параметров.

В диссертации существенное место отведено исследованию с позиции клиентоориентированного подхода проблематике обслуживания работниками клиентов аптечной сети, включая вопросы их комфорта и временных затрат. При этом особое внимание уделено решению проблемы управления очередью, причем не только непосредственно к специалисту филиала аптечной компании, но уже на предварительном этапе – заключения договора на обслуживание.

В качестве параметров модели выступили представители различных типов потребителей (медицинских учреждений, других аптечных сетей, населения и др.), которым необходимо приобретение продукции компании «Germanous Health Care Supplies» (рис.4) в плановом и незапланированном порядке, с определенными заранее и гибкими сроками обслуживания, а также люди с ограниченными возможностями.

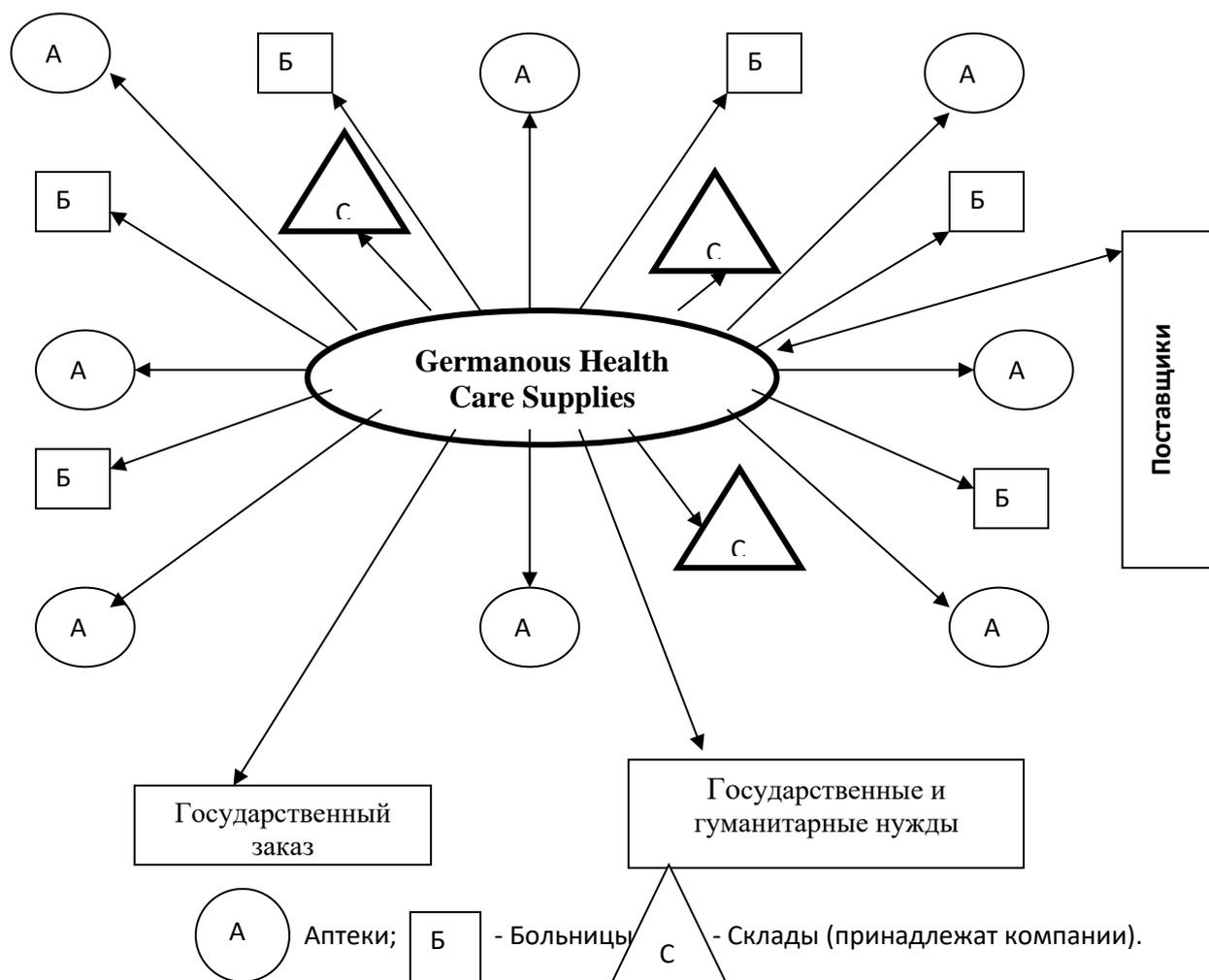


Рисунок 4. Структурно-функциональное представление трудовых коммуникаций сетевой аптечной компании «Germanous Health Care Supplies»

В отличие от существующих разработок управления очередью (где рассматривается решение данной проблемы через создание дополнительных точек обслуживания, внедрение системы электронной очереди, предварительную запись и пр.), автором в терминах теории массового обслуживания обоснована эффективность методов управления очередью клиентов аптечной сети, основанных на применении компьютерного моделирования ее параметров.

В работе выстроена аргументация целесообразности моделирования очередей в сетевой аптечной компании как одной из составляющих процесса трудовых коммуникаций ее работников, что позволяет дать ответы на следующие вопросы: описать услуги или продукцию, предоставляемые фармацевтической компанией потребителям; описать пункты коммуникаций работников компании с клиентами; выделить и описать группы потребителей продукции и услуг аптечной сети; провести анализ внешних факторов, влияющих на моделирование очереди на обслуживание; выяснить, что выступает в качестве ресурсов в системе коммуникаций работников аптечной сети с потребителями; определить цели моделирования.

На следующем шаге алгоритма выявляются ключевые действия заявок на обслуживание клиентов в каждом конкретном филиале фармацевтической компании, затем проводится сбор статистики по ключевым параметрам модели и осуществляется ее компьютерное построение.

Для конкретизации параметров модели и проведения вычислительного эксперимента уточняются категории взаимодействующих с работниками аптечной сети потребителей ее продукции/услуг. Это работники медицинских учреждений, других аптечных сетей, населения и др., которым необходимо приобретение продукции компании «Germanous Health Care Supplies»: а) в плановом порядке, б) в незапланированные сроки, в) с гибкими сроками обслуживания, г) льготные категории потребителей.

Система приоритетов для управления очередью в процессе взаимодействия работников фармацевтической компании и представителей потребителей ее продукции приведена в таблице 1.

Предварительным этапом модели является построение диаграммы процессов, в которой описана логика модели, а также поведение клиентов аптечного филиала компании «Germanous Health Care Supplies».

Переменные данной модели представлены в таблице 2.

Приоритеты категорий потребителей продукции компании «Germanous Health Care Supplies» и способы влияния на очередь на обслуживание

Категория потребителей продукции аптечной сети «Germanous Health Care Supplies»	Цели взаимодействий работников фармацевтической компании и представителей потребителей ее продукции	Способы влияния на процессы коммуникации (в том числе на очередь)	Приоритет
1. Представители различных типов потребителей, которым необходимо приобретение продукции компании в плановом порядке	Удовлетворение потребности клиентов в медицинских препаратах в установленные сроки	- Выделение отдельных специалистов аптечной сети на удовлетворение заявок клиентов - Назначение даты (дат) планового удовлетворения потребностей клиентов в продукции аптечной сети на время с предположительно низкой частотой появления клиентов	3
2. Представители различных типов потребителей, которым необходимо срочно приобрести продукцию компании в незапланированном порядке (для населения это пациенты в остром состоянии болезни или получившие травму).	Установление новых дат (сроков) получения клиентами необходимой продукции компании. Для населения – возможное оказание первой медицинской помощи и вызов специалистов	- Обучение персонала компании «Germanous Health Care Supplies» оперативному реагированию на подобные случаи. Пропаганда в СМИ и общественных местах здорового образа жизни, правильного питания, санитарно-гигиенических норм, профилактических мероприятий	1
3. Представители различных типов потребителей, которым необходимо приобретение продукции компании, но сроки обслуживания являются гибкими.	На усмотрение клиента: Выявить причины удовлетворения потребностей в продукции компании в запланированные сроки. Консультация со специалистами компании по новому ассортименту продукции	- Лечащий врач может помочь выбрать наименее загруженное время	1 или 3
4. Представители льготных категорий потребителей, а также люди с ограниченными физическими возможностями	Внеплановое обслуживание клиентов и медицинские консультации (при наличии в компании «Germanous Health Care Supplies» соответствующих специалистов	- Постановка высокого приоритета обслуживания - Соблюдение норм времени обслуживания клиентов, а также людей с инвалидностью (в случае плановых консультаций)	1

Перечень переменных модели управления очередью на обслуживание в филиале фармацевтической компании «Germanous Health Care Supplies»

Переменная	Содержание переменной
Время, затрачиваемое на ожидание обслуживания	Среднее время пребывания в очереди к терминалу
Параметры очереди на обслуживание	Максимальная очередь к терминалу в течение текущего эксперимента
Время, затрачиваемое на обслуживание	Среднее время пребывания в очереди к любому специалисту филиала
Количество потребителей услуг в дифференциации по специалистам аптеки	Максимальная длина очереди среди всех специалистов филиала
Ранжирование специалистов по числу потребителей в очереди на обслуживание	Название специалиста, к которому выстраивается очередь, наибольшая по длине
Ранжирование потребителей по специалистам аптечного филиала	Количество клиентов по специалистам соответственно: Провизор (специалист низшего звена): Провизор (специалист высшего звена) Специалист с медицинским образованием Руководитель филиала Общее количество посещений
	Среднее время пребывания в очереди к: Провизору (специалист низшего звена): Провизору (специалист высшего звена) Специалисту с медицинским образованием Руководителю филиала

3. Проведена серия экспериментов по модели управления очередью клиентов в филиалах аптечной сетевой компании, результаты которых подтверждают эффективность инструментария для повышения качества принимаемых в компании кадровых решений тактического характера (прием новых сотрудников, ротация кадров, выявление лимитирующих компонент кадрового потенциала).

Результаты моделирования, показывающие, какие параметры очереди в отдельном филиале аптечной компании «Germanous Health Care Supplies» необходимо оптимизировать в первую очередь, представлены в таблице 3.

В процессе проведения серии экспериментов по модели с использованием разных входных параметров полученные результаты позволили сформировать целый набор вариантов возможных к принятию управленческих кадровых решений для руководителя каждого филиала, а также распространить полученные результаты для всех подразделений аптечной компании «Germanos

Health Care Supplies». При этом важно отметить дополнительную возможность при проведении очередного эксперимента – сокращения времени обслуживания клиентов каждым специалистом.

Таблица 3

Результаты первого этапа расчетов по модели управления очередью в филиале аптечной компании «Germanous Health Care Supplies»

Переменная	Значение
Кол-во человек в очереди к терминалу	15
Среднее время нахождения в очереди к терминалу (мин)	15,6
Максимальная длина очереди к терминалу	15
Среднее время стояния в очереди к специалисту	10,8
Максимальная длина очереди к специалисту	10
Специализация провизора с наибольшей длиной очереди	Провизор (специалист высшего звена)
Всего коммуникаций	15
Из них к:	
Провизору (специалисту первого звена)	5
Провизору (специалисту высшего звена)	6
Специалисту с медицинским образованием	2
Руководителю филиала	2
Кол-во человек, покинувших очередь	5
Среднее время стояния в очереди у:	
Провизора (специалиста первого звена)	15,6
Провизора (специалиста высшего звена)	12,5
Специалиста с медицинским образованием	10,8
Руководителя филиала	8,5

Предложенный в диссертации инструментарий базируется на основных принципах теории массового обслуживания, что позволяет описать изменение состояния кадрового потенциала каждого филиала, а также трудовых взаимодействий во внутренней среде всей аптечной сети. Данный инструментарий является достаточно простым в практическом применении руководством компании «Germanous Health Care Supplies» для поддержки принятия эффективных кадровых решений, а также универсальным и не требующим наличия в компании работников, обладающих высокими компетенциями в программировании.

Кроме того, данный инструментарий может быть легко интегрирован в действующую в компании информационную среду, поскольку не предполагает обязательного использования специальных технологий интеграции.

4. С позиции клиентоориентированного подхода в рамках авторской концепции одновременного учета факторов внутреннего и внешнего окружения разработана двухконтурная модель системы мониторинга информации о трудовых коммуникациях работников сетевых аптечных компаний.

Клиентоориентированный подход к формированию системы мониторинга означает, что в ее основе лежат задачи, позволяющие определять: во-первых, состояние и показатели эффективности трудовых взаимодействий работников аптечной сети во внешнем контуре, связанном с оценкой качества выполнения ими своих коммуникативных функций в соответствии с ожиданиями потребителей; во-вторых, характеристику внутреннего наполнения трудовых взаимодействий с учетом всех компонент системы электронного документооборота, формирующего платформу для осуществления коммуникативных процессов внутри сети.

С указанных методологических позиций система мониторинга является основой для решения ряда важных задач в сфере экономики труда:

- *научных*, связанных с выявлением и изучением существующих тенденций и трансформаций в сфере трудовых отношений работников сетевых аптечных компаний под воздействием изменений качества и условий трудовой деятельности, уровня жизни населения, величины среднедушевых доходов, поведенческих установок экономических агентов и др.;

- *методических*, выражающихся в формировании совокупности методов поиска и обработки информации, средств и способов интеграции полученных сведений в единое информационное пространство аптечной сети;

- *информационно-аналитических*, заключающихся в предоставлении объективной и достоверной информации компетентным лицам, обеспечивающим условия для развития трудового потенциала компании, а также представителям органов власти, поддерживающим и развивающим уровень трудовых отношений адекватно общеэкономическим тенденциям.

Разработанная на этой концептуальной основе система мониторинга базируется на следующих принципах: учет территориальных особенностей; совместного использования объективных статистических показателей и проблемно-ориентированных оценок при оценке рабочей силы компании; возможности использования результатов мониторинга для проведения классификации групп клиентов, с которыми осуществляется взаимодействие, по различным признакам. Она имеет двухконтурную структуру (внешний и

внутренний контуры) и функционально представлена следующими блоками, отражающими отдельные этапы его осуществления:

- блок сбора информации по внешнему и внутреннему контуру;
- аналитический блок, обеспечивающий обработку и представление полученной информации в форме, наиболее адекватной поставленным задачам;
- диагностический блок, предназначенный для идентификации проблем осуществления трудовых коммуникаций, а также перспективных направлений их развития с потребителями (рис.5).

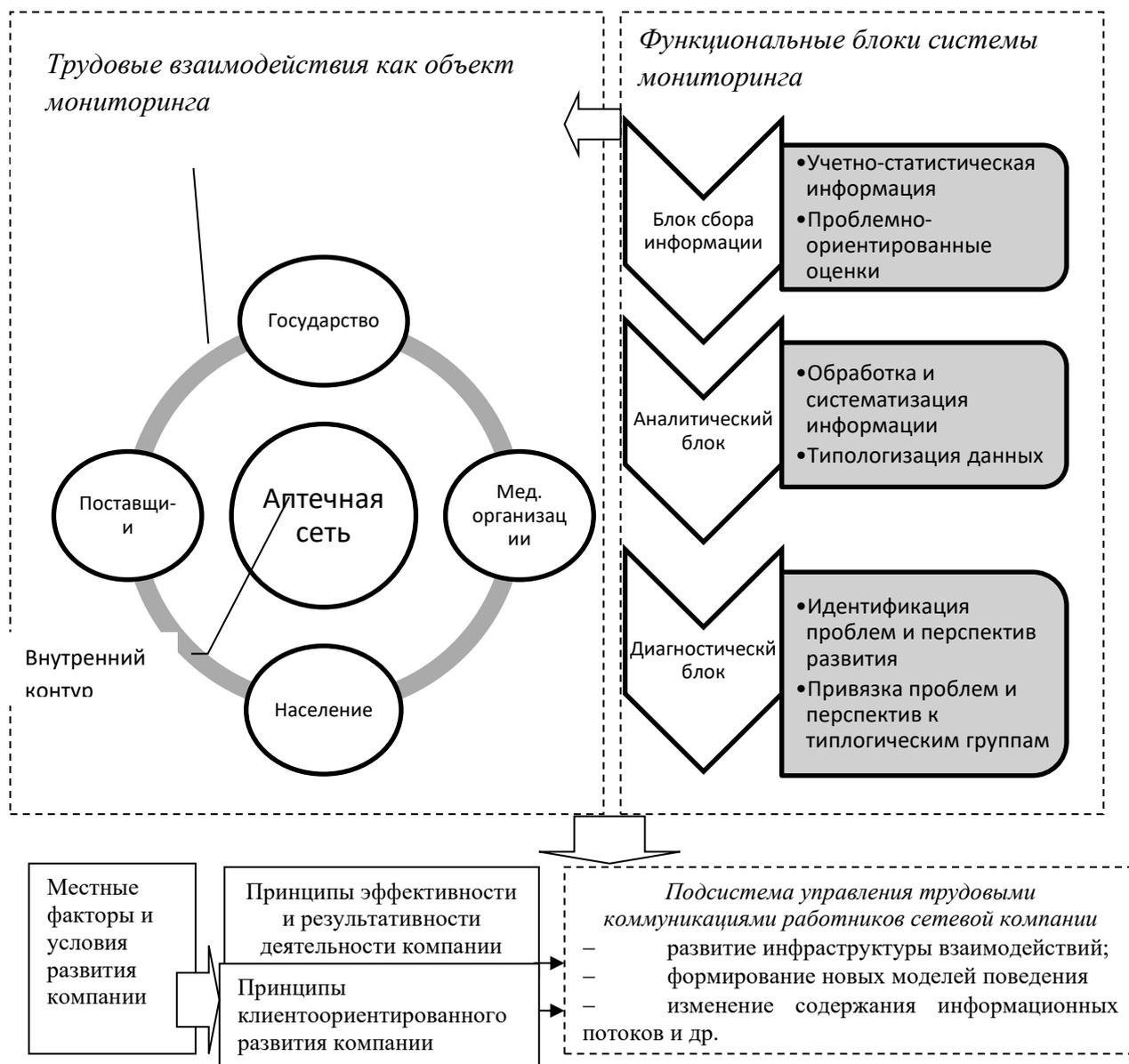


Рисунок 5. Модельное представление системы мониторинга трудовых коммуникаций работников аптечной сети

Блок «Сбор информации» имеет модульную структуру: 1 модуль – «Показатели характеристики инфраструктуры трудовых коммуникаций»; 2

модуль – «Количественные показатели оценки трудовых взаимодействий»; 3 модуль – «Качественные показатели оценки трудовых взаимодействий»; 4 модуль - «Показатели информационно-коммуникационной компетентности». Это обеспечивает возможность формирования критериев для принятия решений, направленных на повышение эффективности осуществляемых трудовых взаимодействий работников компании.

В таблице 4 представлен предлагаемый набор показателей, которые могут использоваться для проведения мониторинга и оценки взаимодействий как по внешнему, так и по внутреннему контуру трудовых отношений.

Таблица 4

Показатели оценки трудовых коммуникаций работников аптечной сети

Группа показателей		Показатели
Показатели оценки трудовых коммуникаций	Количественные показатели	<ul style="list-style-type: none"> – частота взаимодействий – интенсивность взаимодействий – удельный вес коммуникаций, реализуемых посредством сети Интернет – удельный вес коммуникаций, реализуемых локальной сети – количество официально зафиксированных «жалоб», претензий к работнику со стороны субъекта взаимодействия
	Качественные показатели	<ul style="list-style-type: none"> – степень удовлетворенности клиента – качество предоставления консультационных услуг (по лекарственным препаратам, по профильным специалистам) – качество выполнения «срочных» работ, услуг и др.
Показатели оценки условий осуществления трудовых коммуникаций	Количественные показатели	<ul style="list-style-type: none"> – количество компьютеров всего – количество компьютеров с выходом в сеть Интернет – количество компьютеров в локальной сети – количество «отказов» работы средств коммуникации
	Качественные показатели	<ul style="list-style-type: none"> – уровень квалификации работников (провизоров) первой, высшей категории и профильного специалиста, – адекватность используемых коммуникативных средств взаимодействия (беседа, эл.почта, телефон и пр.)

В целях поуровневого и послойного сканирования возможностей и проблемных точек выполнения трудовых коммуникативных функций

работников с разными категориями субъектов предполагается фиксирование следующих сведений: статус по отношению к аптечной сети (менеджер сети, менеджер отдельной компании, партнер, представитель органов государственного управления, клиент), личные характеристики (пол, возраст, уровень образования и пр.), место локализации (крупный город, сельская местность и пр.).

Диагностика трудовых коммуникаций проводится на основе исследования состояния и динамики показателей аналитического блока (рис.6), а идентификация существующих кадровых проблем и возможностей их решения осуществляется в сопряжении со стратегией развития трудового потенциала компании.

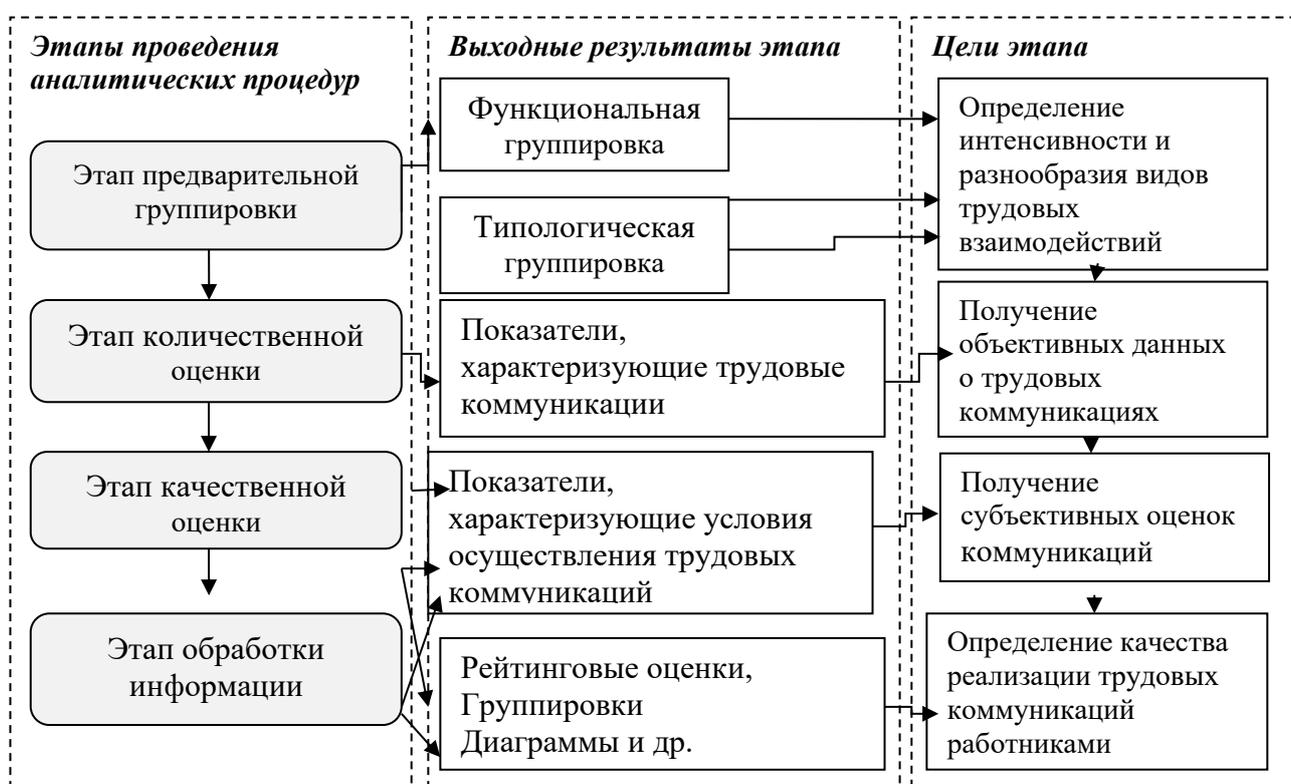


Рисунок 6. Логика процедур аналитического блока системы мониторинга трудовых коммуникаций работников аптечной сети

Результатом, получаемым на выходе данного блока, будут составляющие трудовых коммуникаций (конкретные виды взаимодействий, используемые технологии, формы коммуникаций и пр.), которые определяют эффективность трудовой деятельности работника и всего трудового коллектива компании. Диагностический блок обеспечивает выявление внутрисистемных проблем развития трудового потенциала сетевой аптечной компании, а также

возможности, связанные как с повышением эффективности осуществления трудовых коммуникаций работников, так и за счет более полного учета факторов внешней среды, в том числе, появления новых технологий взаимодействия.

Следовательно, создается возможность выявления тех конструктивных элементов трудовых взаимодействий, которые способны вызвать резонанс во всех подразделениях сетевой компании. Воздействие на эти конструктивные элементы формирует эффективную кадровую политику компании.

б. Учитывая большие объемы и разнонаправленность информационных потоков в рамках внутреннего контура трудовых коммуникаций работников аптечной сети, в диссертации разработана и апробирована на примере компании «Germanous Health Care Supplies» модель электронного документооборота как функциональная подсистема единого информационного пространства компании.

В работе показано, что несмотря на определенную схожесть процессов управления параметрами документооборота в разных организациях, в аптечном сетевом бизнесе имеется своя специфика, в силу которой модель представлена не столько с точки зрения очередей клиентов разных групп, сколько с позиции эффективности по критерию загруженности работника (рис.7).

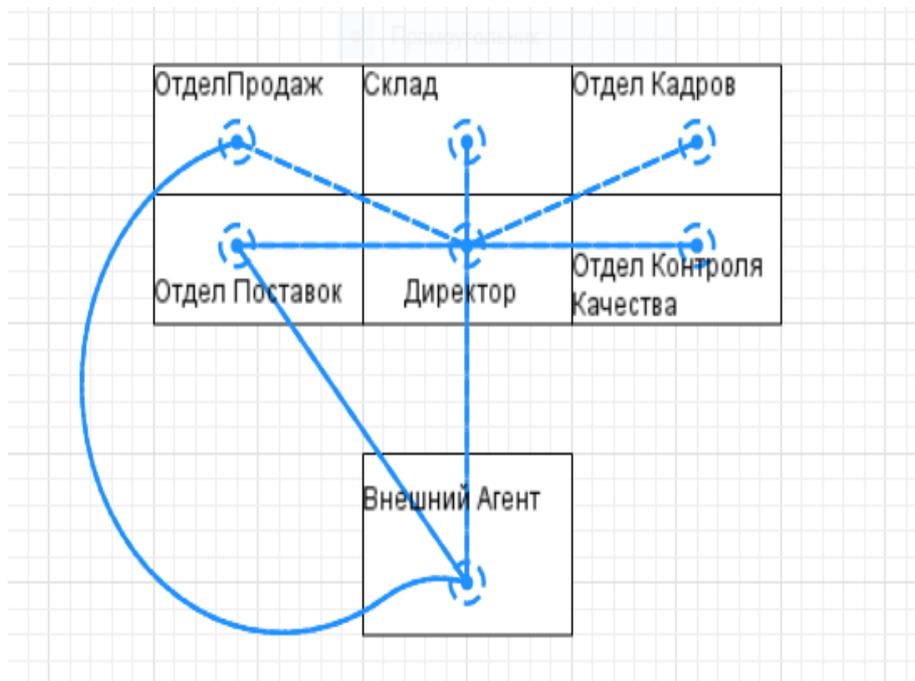


Рисунок 7. Граф связей между отделами филиала аптечной сети

Поскольку эффективность управления социально-трудовыми отношениями в сетевой аптечной компании во многом определяется уровнем информированности работодателя о характере и качестве трудовых

взаимодействий работников подразделений во внешней среде (с клиентами, партнерами, представителями органов власти региона, на территории которого локализуется деятельность компании, и пр.), в работе предложена модель информационно-организационного сопровождения внешнего контура мониторинга трудовых взаимодействий работников аптечной сети.

Особая роль информационно-организационной компоненты в системе мониторинга обусловлена следующими обстоятельствами:

- усложнением архитектоники сетевых аптечных сетей;
- развитием процессов цифровизации в фармацевтическом бизнесе, что повышает возможности налаживания эффективных коммуникаций;
- возможностью снижения информационной асимметрии и, как следствие, предотвращением оппортунистического поведения на основе использования современных инструментов цифровой экономики;
- ориентацией кадрового потенциала компании на развитие трудовых коммуникаций за счет более рационального использования ресурсов сетевой компании.

Для обеспечения возможности проведения ABC и XYZ анализа как основы формирования информационно-организационного базиса системы мониторинга эффективности трудовых коммуникаций работников аптечной сети в работе предложена схема интеграции компонент внутренней и внешней информационной среды компании (рис. 8).

В диссертации показано, что информационно-организационное сопровождение системы мониторинга должно обеспечивать возможность получения объективных оценок по этим направлениям, а также субъективных мнений участников взаимодействий на основе интеграции внешней и внутренней информационной среды аптечной сети.

Верификация модели электронного документооборота в отдельном филиале аптечной компании «Germanous Health Care Supplies» показала, во-первых, ее относительную простоту в применении (не требуются специальные работники) и при этом хороший потенциал поддержки принятия кадровых решений; во-вторых, эффективность ее применения руководителями других филиалов, а также компании в целом (тогда работниками разных отделов в модели выступают сотрудники филиалов); в-третьих, возможность использования этой модели в компаниях другого профиля и вида деятельности.



Рисунок 8. Интеграция внешней и внутренней информационной среды трудовых взаимодействий работников аптечной сети

Представленный инструментарий может быть востребован в тактическом и стратегическом управлении кадровым потенциалом фармацевтических компаний, поскольку позволяет решать целый комплекс бизнес-задач, связанных с его эффективным использованием, выявлять лимитирующие и ростоформирующие элементы, а также определять направления и масштабы наращивания компетенстных характеристик работников.

По теме диссертационного исследования опубликованы следующие работы:

Статьи, опубликованные в журналах, входящих в базы данных международных индексов научного цитирования Scopus и/или Web of Science

1. Ahmar, A., Kuizheva, S.K., Zarubin, V.I, Zadorozhnaya, L.I., Khachemizov, A.R. Labor communications within the implementation of lean technologies at small enterprises// Amazonia Investiga .- 2019. -Т. 7. - P. 303-315.

**Статьи, опубликованные в журналах, входящих в Перечень
рецензируемых научных изданий ЮФУ**

2. Матвеева, Л.Г., Чернова, О.А., Хусейн, А.А. Новые технологии эффективного использования трудового потенциала сетевых компаний: проектный подход//Вестник академии знаний. - 2019. - № 31 (2).- С.139-147.

3. Ахмар, А.Х. Проектный подход к модернизации процессов инфокоммуникаций работников сетевых фармацевтических компаний//Новые технологии. - 2019.- №3. - С. 125-138.

4. Ахмар, А.Х. Трудовой потенциал сетевых фармацевтических компаний: адаптация к информатизации и цифровизации// Естественно-гуманитарные исследования. - 2019. - № 26(4). - С.10-14.

Монографии, статьи и тезисы, опубликованные в других изданиях

5. Айхам, Хусейн Ахмар. Потенциал трудовых взаимодействий работников в процессе реализации стратегических планов //Трудовой потенциал в региональных стратегиях: механизмы согласования интересов: монография/Под ред. проф. Матвеевой Л.Г.- Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2019. - С. 173-183.

6. Айхам, Хусейн Ахмар. Информационная платформа внутренних и внешних коммуникаций работников фармацевтических компаний региона// Интеллектуальное моделирование эффективного ресурсообеспечения в региональном стратегировании: сборник статей по итогам VI –й международной научно-практической видеоконференции. – Ростов-на-Дону, 2019. -С. 45-55.

7. Ayham, Hussein Ahmar, Gaboyan, A.G., Kuizheva, S.K., Matveeva, L.G., Chernova, O.A. Gnoseological bases of interaction of employees in network companies of infrastructural typ/ Inclusive Development of Society: Proceedings of the 6th International Conference on Management and Technology in Knowledge, Service, Tourism & Hospitality (SERVE 2018), October 6-7 and December 15-16, 2018, Bali, Indonesia, and December 15-16, 2018, Rostov-on-Don, Russia. CRC Press. - P.74-79.

8. Хусейн, Айхам Ахмар. Пространственные особенности инфраструктуры формирования сбалансированной структуры экономического каркаса// Экономический каркас сбалансированного модернизационного развития региона: концепция и механизм формирования: монография / под общ. ред. проф. Л.Г.Матвеевой. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2018. - С. 171-183.

9. Айхам, Х. А. Информационно–цифровые технологии управления взаимодействиями в сетевых компаниях// Сборник статей по итогам международной научно-практической видео – конференции, посвященной 25 -

летию вуза «Цифровая экономика: новая реальность». – Майкоп, 2018. -С.119-122.

10. Айхам, Хусейн Ахмар. Модель эффективного взаимодействия работников фармацевтических компаний с клиентами//Интеллектуальное моделирование организационно-экономического механизма ресурсного обеспечения развития региональных систем. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону, 16-17 мая 2018 г./Под общей ред. проф. Матвеевой Л.Г.– Изд-во Южного федерального университета, 2018. - С.6-12.

11. Куижева, С.К., Айхам, Х.А. Клиентоориентированный подход как фактор конкурентоспособности работников аптечных сетей в условиях информатизации // Сборник статей по итогам международной научно-практической видео – конференции, посвященной 25 - летию вуза «Цифровая экономика: новая реальность». – Майкоп, 2018. -С.162-165.

12. Ахмар, А.Х.. Теоретические аспекты исследования занятости и безработицы // Материалы XXXII Всероссийской научно-практической конференции «образование-наука-технологии». - Майкоп: Изд-во «ИП Кучеренко В.О.», 2018. – С.30-36.

13. Айхам, Хусейн Ахмар, Казак В.В. Теория массового обслуживания в решении задачи управления очередью// Интеллектуальное моделирование организационно-экономического механизма ресурсного обеспечения развития региональных систем. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону, 16-17 мая 2018 г./Под общей ред. проф. Матвеевой Л.Г.– Изд-во Южного федерального университета, 2018. - С.12-21.

Подписано к печати «_____»_____2020 г. Формат 60×84/16.
Бумага офсетная. Офсетная печать.
Усл. печ. л. – 1,5. Тираж 100 экз. Заказ № 1976.
