

Науковий реферат статті Дорохова О. В. "Моделювання обслуговування клієнтів в аптеках"

Проаналізовано організацію продажу ліків в аптечних закладах. Після збору статистичної інформації та її обробки в програмі Statistica визначені параметри відповідної системи масового обслуговування покупців в аптеці: тимчасові характеристики появи покупців, тривалості їх обслуговування персоналом аптеки, поява певних типів клієнтів тощо.

Розглянуто можливості моделювання системи масового обслуговування для поліпшення організації роздрібного продажу ліків в аптеках. Обґрунтовано можливість і необхідність застосування імітаційного моделювання для поліпшення логістичного обслуговування покупців і підвищення якості послуг. Розроблено відповідний підхід і обрано інструменти моделювання. Завдання розглянуто з урахуванням специфіки роздрібною торгівлі фармацевтичною продукцією.

На основі імітаційного моделювання та спеціального програмного забезпечення побудовані й послідовно представлені моделі, що мають практичне значення. Запропоновано підходи до інтерпретації результатів моделювання та можливі напрями практичного використання цих результатів для вдосконалення якості фармацевтичного обслуговування і роботи аптек.

Виконано комп'ютерну реалізацію розроблених моделей в середовищі моделювання ExtendSim для різних практичних умов обслуговування – з різною кількістю персоналу, наявністю в аптеці консультантів і лікарів, можливістю появи пріоритетних клієнтів, переривань обслуговування. Проведено розрахункові експерименти і наведено їх результати. Запропоновані моделі показали достатню адекватність і корисність для практичного використання у процесі прийняття управлінських рішень, спрямованих на поліпшення сервісу під час фармацевтичного обслуговування населення.

Література: 1. Пономаренко В. С. Проблема оцінки системної ефективності функціонування та розвитку підприємства / В. С. Пономаренко, І. В. Гончарова // Економіка розвитку. – 2011. – № 1(57). – С. 5–8. 2. Орлов П. А. Проблемы управления качеством продукции и повышения социальной ответственности предприятий / П. А. Орлов // Економіка розвитку. – 2011. – № 1(57). – С. 8–13. 3. Лепейко Т. І. Організаційна перебудова персоналу підприємства як складова процесу реструктуризації / Т. І. Лепейко, Н. К. Назаров // Економіка розвитку. – 2011. – № 1(57). – С. 13–15. 4. Клебанова Т. С. Моделі моніторингу внутрішнього середовища промислового підприємства / Т. С. Клебанова, К. С. Коваленко // Бізнес Інформ. – 2011. – № 5(2). – С. 13–17. 5. Адаптивные модели в системах принятия решений : монография / под ред. Н. А. Кизима, Т. С. Клебановой. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2007. – 368 с. 6. Принятие решений в управлении экономическими объектами: методы и модели : монография / Я. Г. Берсуцкий, Н. Н. Лепа, Т. С. Клебанова и др. – Донецк : Изд. ТОВ "Юго-Восток", ЛТД, 2000. – 276 с. 7. Сучасні та перспективні методи і моделі управління

в економіці : монографія / Т. С. Клебанова, Л. С. Гурьянова, О. М. Беседовський та ін. ; під ред. д. е. н, проф. А. О. Єпіфанова. – Суми : ДВНЗ "УАБС НБУ", 2008. – 315 с. 8. Современные проблемы моделирования социально-экономических систем : монографія / Т. С. Клебанова и др. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2009. – 440 с. 9. Меркулова Т. В. Использование имитационного моделирования в налоговом менеджменте / Т. В. Меркулова, С. Н. Костенко // Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Економічна серія. – 2009. – № 892. – С. 163–169. 10. Меркулова Т. В. Мультиагентный подход к моделированию экономической системы в условиях нестационарной внешней среды / Т. В. Меркулова, Н. В. Акулов // Бізнес Інформ. – 2009. – № 4(2). – С. 114–117. 11. Меркулова Т. В. Математические модели в автоматизации управления запасами / Т. В. Меркулова, Н. В. Акулов // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2007. – Вип. 232. – Т. II. – С. 525–533. 12. Меркулова Т. В. Использование ABC-анализа в управлении запасами / Т. В. Меркулова, Н. В. Акулов // Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Економічна серія. – 2007. – № 786. – С. 140–143. 13. Меркулова Т. В. Критерии оценки деятельности налоговой службы в свете теории агентских отношений / Т. В. Меркулова // Наукові праці Донецького національного технічного університету. Серія: економічна. – Донецьк : ДонНТУ, 2008. – Вип. 34-2(138). – С. 174–178. 14. Румянцев Н. В. Моделирование гибких производственно-логистических систем / Н. В. Румянцев. – Донецьк : Изд. "Юго-Восток", 2004. – 235 с. 15. Румянцев М. В. Дослідження системи обслуговування з ненадійним приладом і переналагодженням на початку періоду зайнятості / М. В. Румянцев // Бізнес Інформ. – 2011. – № 7. – С. 10–13. 16. Румянцев М. В. Гнучкі логістичні системи з переналагодженням на початку періоду зайнятості й втратою вимог / М. В. Румянцев // Бізнес Інформ. – 2012. – № 4. – С. 25–27. 17. Румянцев М. В. Гнучкі логістичні системи з переналагодженням в кінці періоду зайнятості та втратою вимог / М. В. Румянцев // Бізнес Інформ. – 2012. – № 5. – С. 51–54. 18. Мнушко З. М. Аналіз напрямків досліджень з економіки, менеджменту та маркетингу в фармацевті / З. М. Мнушко // Вісник фармацевті. – 2004. – № 4. – С. 53–58. 19. Громовик Б. П. Проблемні питання логістичного обслуговування споживачів лікарських засобів / Б. П. Громовик // Фармацевтичний журнал. – 2007. – № 5. – С. 14–18. 20. Пестун І. В. Маркетингове інформаційне забезпечення процесу прийняття управлінських рішень в фармацевті / І. В. Пестун, З. М. Мнушко // Фармацевтичний журнал. – 2007. – № 1. – С. 9–14. 21. Толочко В. М. Управління фармацевцією / В. М. Толочко. – Х. : Вид. НФаУ, 2004. – 386 с. 22. Дорохова Л. П. Модель в менеджменті. Фармацевтична енциклопедія / Л. П. Дорохова. – К. : Моріон, 2005. – С. 519–520. 23. Довгань С. В. Математичне моделювання в маркетингу / С. В. Довгань. – Дніпропетровськ : НГУ, 2002. – 194 с. 24. Шеннон Р. Имитационное моделирование систем – искусство и наука / Р. Шеннон. – М. : Мир, 1978. – 301 с. 25. Modeling of two strategies in inventory control system with random lead time and demand / Е. Копытов, L. Greenglaz, А. Muravyov et al. // Computer Modeling and New Technologies. 2007. – No. 1. – Pp. 21–30. 26. Moore J. Decision modeling with Microsoft Excel / J. Moore, L. Weatherford. – New Jersey : Prentice Hall, 2004. – 1 024 p.

Інформація про автора

Дорохов Олександр Васильович – канд. техн. наук, доцент кафедри інформаційних систем Харківського національного економічного університету (61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а, e-mail: aleks.dorokhov@meta.ua).