

материал для проведения исследования. Заказчик исследования получает результаты в виде структурированного аналитического отчета, а также имеет возможность изучения данных индивидуальных опросных листов, содержащих оценки и детальные комментарии клиентов.

Наиболее эффективно применять метод опроса реальных клиентов в сочетании с «Mystery shopping».

Основные этапы проведения аудита качества обслуживания:

- подготовительный этап,
- разработка концепции исследования,
- осуществление исследования,
- презентация отчета.

При исследовании компании с целью выявления недостатков работы персонала с клиентами и их устранения в дальнейшем предлагается использовать сфокусированное обучение и другие инновационные подходы. Оценить эффективность подобного обучения позволяют контрольные замеры через определенный период времени. Программы контрольных закупок особенно продуктивны, если имеют характер мониторинга.

Инновационная составляющая аудита качества обслуживания может использоваться для сбора маркетинговой информации, оценки лояльности сотрудников, их коммуникативной компетентности. Используемые технологии позволяют сравнить свою компанию с другими сильными игроками на рынке – конкурентами. Данные, полученные в подобных исследованиях, могут помочь пересмотреть свою собственную маркетинговую стратегию и внести в нее коррективы.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. [www.retail-servise.ru](http://www.retail-servise.ru)
2. [www.indecom.by](http://www.indecom.by)
3. [www.apexberg.ru](http://www.apexberg.ru)
4. Владиславлев, Д.Н. Энциклопедия банковского маркетинга. – М.: Ось-89, 2006. – С. 28-40.

#### **ШОЛОМИЦКАЯ М. М., м.э.н., аспирантка**

*Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет», г. Минск*

#### СОСТОЯНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУП «БЕЛМЕДПРЕПАРАТЫ»

В современных условиях любое предприятие стремится обеспечить непрерывный рост производства и сбыта продукции и достичь на этой основе эффективной хозяйственной деятельности. Стратегически устойчивое экономическое развитие предприятий невозможно без широкого системного использования продуктов научной, научно-технической, научно-производственной, нововведенческой деятельности. В этой связи способность осуществлять инновации является необходимым условием предприятия.

Инновационная деятельность расширяет круг производимых товаров и услуг, улучшает их качество, что способствует удовлетворению потребностей общества. За счет инноваций появляется возможность вовлекать в производственную деятельность новые производительные силы, создавать товары и услуги с меньшими затратами труда, материалов, энергии. Концентрация инноваций в той или иной сфере помогает привести структуру воспроизводства в соответствие со структурой изменившихся потребностей и структурой внешней среды. Таким образом, инновационная деятельность является непременным условием динамичности предприятия, включающая все научные, технологические, организационные, финансовые и коммерческие действия, приводящие к осуществлению инноваций или задуманные с этой целью [1, с. 23].

Активизация инновационной деятельности напрямую связана с формированием современного организационно-экономического механизма этой деятельности. Именно организационная сторона нововведений во многом определяет темпы научно-технического прогресса на предприятиях. Проявление научного потенциала инновационной деятельности можно проследить на примере ведущего предприятия фармацевтической промышленности Республики Беларусь – РУП «Белмедпрепараты».

РУП «Белмедпрепараты» является валобразующим предприятием отрасли и г. Минска. За последние 20 лет общая номенклатура выпускаемой продукции на предприятии выросла с 27 до 300 наименований. В настоящее время ежегодно выпускается до 200 наименований готовых лекарственных форм (антибиоти-

ков, кровезаменителей, инсулиновых препаратов, ферментных и биогенных препаратов, препаратов для лечения онкологических заболеваний и туберкулеза, наркотических и психотропных веществ). Предприятие изготавливает практически все виды лекарственных форм: сублимированные препараты, препараты в твердых и мягких желатиновых капсулах, в тубиках, капельницах, стерильно рассыпанные антибиотики, мази, таблетки и др.

Свыше 45% выпускаемой продукции экспортируется в Российскую Федерацию, Украину, Армению, Узбекистан, Азербайджан и другие страны СНГ, США, Монголию. Планируется зарегистрировать и начать поставки в Грузию, Сирию, Иорданию, Индию и Вьетнам. На сегодняшний момент в активе предприятия свыше 50 патентов Республики Беларусь, Российской Федерации, Украины, зарегистрировано более 100 товарных знаков.

Экономическая деятельность РУП «Белмедпрепараты» характеризуется положительной динамикой. Так, за 2008 год выпущено промышленной продукции на сумму 114 935 млн. рублей в сопоставимых ценах, что составило 111,68% к уровню 2007 года. Объем производства товаров народного потребления составил 120 815 млн. рублей или 112,56% к уровню 2007 года. Ежегодно производством осваивается ряд новых препаратов. За 2008 г. осуществлено освоение в промышленном производстве 19 новых препаратов, что в стоимостном выражении составило 10,3 млрд. руб. В 2009 г. планируется разработать и освоить выпуск 40 лекарственных препаратов различных фармакотерапевтических групп, из них 37 препаратов являются препаратами дженерического ряда и 3 препарата являются оригинальными лекарственными средствами (Трикардин таблетки, Трикардин настойка, Лактобацилин).

Основным источником денежного обращения на предприятии является прибыль от реализации продукции. В 2008 году прибыль от реализации продукции составила 18 837 млн. руб., что на 28,5% больше, чем в 2007 году. Рентабельность реализованной продукции по сравнению с 2007 годом увеличилась на 2,8%, что позволило по итогам 2007 года получить чистую прибыль в сумме 6 384 млн. рублей (в 5,5 раза больше, чем в 2006 г.), за 2008 г. – 10 045 млн. рублей (в 1,6 раза больше, чем в 2007 г.).

Одним из основных критериев проявления инновационной активности на предприятии является привлечение инвестиций, реализация инновационных проектов, конкурентоспособность и востребованность производимой продукции.

Наиболее распространенным видом инновационной деятельности на РУП «Белмедпрепараты» являются строительно-монтажные работы (46% суммарных затрат на инновации), приобретение машин и оборудования – 41%, прочие затраты – 13%. Для успешного функционирования в условиях жесткой конкуренции предприятие проводит активную политику в области привлечения инвестиций. За 2006 г. инвестиции составили 723 млн. руб., в 2007 г. – 8 132 млн. руб., в 2008 году – 7 106 млн. руб.

Средства организации за 2006-2008 годы увеличились. При этом происходит увеличение как оборотных, так и внеоборотных активов. На конец 2007 г. средства организации составили 139 947 млн. руб. (+15 244 млн. руб. (+12,2 %)). На конец 2008 г. средства организации оцениваются на уровне 162 977 млн. руб. (+23 030 млн. руб. (+16,5 %)). Удельный вес внеоборотных активов по состоянию на 01.01.2009 года оценивается на уровне 77 %.

В целях обеспечения рынка Республики Беларусь и стран СНГ высококачественными лекарственными средствами в 2008 г. завершилась реализация проекта «Реконструкция и техническое перевооружение таблеточного производства», в результате которого введено в действие производство лекарственных средств в таблеточной и капсульной форме, созданное в соответствии с требованиями надлежащей производственной практики GMP. Инвестиции в основной капитал по указанному проекту в 2008 году составили 5 491 млн. руб., из них собственные средства – 772 млн. руб., кредитные средства – 4 719 млн. руб.

Также на предприятии реализуются такие проекты, как:

1. Реконструкция и техническое перевооружение мазевого производства и создание производства суппозиторияев.
  2. Реконструкция и техническое перевооружение производства глазных капель с использованием установки ботл-пак.
  3. Реконструкция производства противоопухолевых препаратов в форме лиофильно высушенных порошков и растворов для инъекций.
  4. Реконструкция и техническое перевооружение производства стерильного розлива медицинских препаратов в стеклянные ампулы и флаконы с последующей лиофилизацией.
  5. Реконструкция и техническое перевооружение производства стерильно расфасованных антибиотиков.
- Реализуя данные инвестиционные проекты, РУП «Белмедпрепараты» стремится решить следующие задачи:

- привести существующие производства в соответствие с требованиями международных стандартов – правил надлежащей производственной практики (GMP);
- расширить экспортный потенциал и возможности реализации продукции, как на внутреннем, так и на внешних рынках, за счет приведения производства в соответствие с требованиями международных стандартов GMP;
- обеспечить гарантированное высокое качество и безопасность выпускаемых лекарственных средств;
- увеличить производственные мощности предприятия;
- обновить основные промышленно-производственные средства предприятия;
- улучшить условия работы персонала вследствие внедрения высокотехнологического оборудования и современных технологий;
- создать новые рабочие места;
- улучшить общеэкономические показатели развития, как за счет увеличения поступления выручки от реализации продукции, так и за счет сокращения затрат на производство, обеспечивающего повышением производительности труда;
- более полное удовлетворение потребности лечебных учреждений и населения республики в лекарственных препаратах, снижение бюджетных дотаций на содержание отрасли здравоохранения;
- существенный импортозамещающий эффект и прямая экономия средств республиканского и местных бюджетов, направленных на закупку дорогостоящих импортных лекарственных препаратов;
- увеличение доходов республиканского бюджета на основе эффективного использования средств государственной поддержки.

Источниками финансирования инвестиционных проектов являются как собственные, так и привлеченные средства. На 2009 г. инвестиционные затраты распределились следующим образом: средства республиканского бюджета (78,4 %), собственные средства предприятия – 14,9% (прибыль – 1,6%, амортизационный фонд – 13,3%), прочие (6,7%).

Реализация инвестиционных проектов сопряжена с определенными организационными и финансовыми рисками. По степени влияния можно выделить следующие возможные риски:

- экономические, связанные с ухудшением макроэкономической ситуации; введение дополнительных налогов и сборов; искусственное ограничение роста цен в условиях высокой инфляции на сырьевые и топливно-энергетические ресурсы; завышение курса национальной валюты;
- финансовые, предполагающие превышение уровня затрат на реализацию проекта и уровня производственных издержек над расчетными;
- материальные – дополнительные, не предусмотренные в проекте инвестиционные затраты или потери;
- технические и технологические, связанные с проблемой ввода реконструируемых мощностей в эксплуатацию, непредвиденными сбоями в работе технологического оборудования;
- прочие организационные риски.

В рамках «Государственных, отраслевых и региональных программ импортозамещения» на РУП «Белмедпрепараты» разработано и освоено производство более 40 импортозамещающих препаратов, многие из которых относятся к жизненно важным лекарственным средствам. В результате чего экономия валютных средств за счет поставки импортозамещающей продукции на внутренний рынок в 1 полугодии 2009 г. составила 3,4 млн. долл. США, в 2008 г. – 5,103 млн. долл. США, в 2007 г. – 0,983 млн. долл. США.

Обобщая вышеизложенное, следует отметить, что у РУП «Белмедпрепараты» имеется потенциал для осуществления инновационной деятельности, и поэтому, чтобы сохранить лидирующие позиции как на собственном, так и на зарубежном рынках, руководство организации должно и в дальнейшем придерживаться выбранной линии поведения в области инновационного развития, основанной, с одной стороны, на активизации инновационной деятельности непосредственно в производственной сфере, а с другой – на формировании и реализации эффективных инновационных механизмов в системе управления, маркетинга и сбыта.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Методическое пособие по сбору и интерпретации информации об инновациях на основе «Oslo Manual-2005». – Мн.: ГУ «БелИСА», 2007. – 44 с.