# 对我国零售业人才危机现状与对策的几点思考

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-08-01

*第一篇：对我国零售业人才危机现状与对策的几点思考[摘 要] 当前在零售业飞速发展的同时，人才的严重短缺已成为不争的事实。文章分析了当前零售业人才危机的现状及问题，并针对性地提出相应对策，希望能够在社会各界的共同努力下化解人才危机，促进我国...*

**第一篇：对我国零售业人才危机现状与对策的几点思考**

[摘 要] 当前在零售业飞速发展的同时，人才的严重短缺已成为不争的事实。文章分析了当前零售业人才危机的现状及问题，并针对性地提出相应对策，希望能够在社会各界的共同努力下化解人才危机，促进我国零售业健康持续发展。

[关键词] 零售业 人才危机 现状 对策

随着我国零售业的全面放开，中国零售行业已经进入群雄并起、纷争天下的时代。地域扩张、多业态、连锁发展成为风潮。但在零售企业急剧扩张的同时，人才需求量也急速膨胀，与不断增长的人才需求相比，国内零售业的人才储备却是寥寥无几。虽然人才总量有所增加，但是与快速发展的零售业相比显得供不应求，国 内外零售巨头高薪难求零售经营人才的消息屡见报端。

一、零售业人才危机的现状分析

零售业出现人才危机并不是指从业人员不足，相反目前市场上劳动密集型人员的储备充足，普通零售从业人员已经过剩。但是，适应现代商业零售业需求的综合性人才不足，中高层经营管理人才匮乏、专门人才严重短缺, 尤其是商业策划人员、复合型营销人员、零售店长等中、高端人才出现严重缺乏的局面。

1.中高管人员危机

零售业近年突显出来的人力资源危机主要表现在中高层管理人员的离职和跳槽。各大、中小型零售企业中高管人员的离职、从本行业跳槽转入其他行业或转投竞争对手的报导屡见不鲜。调查数据显示：目前零售行业中层管理人员每年的流动率为7.6%。其中以“店长”这一职业较为突出，其流动率已经超过50%。流动率位居其次的是采购经理，比率接近30%，而营运经理的流动率约为10%。

2.专业技术人才的匮乏

据中国商业联合会组织调研的《2024年中国零售人才需求调查报告》显示，中国零售业内目前紧缺营运管理、生鲜管理、物流仓储、信息技术等专业人才。仅运输物流人才而言，统计数据显示，目前国内物流专业人才缺口达600万。更令业界人士担忧的是，我国目前商业零售业人才不仅数量少，而且素质也不高，具有大专以上文化程度的各类专门人才只占3％左右，经营管理人才的缺乏和人才结构的不合理已成为制约我国零售企业发展的瓶颈之一。

3.目前零售行业人才匮乏的解决途径

(1)高薪吸引人才

零售业的快速发展让人才“奇货可居”，各类管理人员身价倍增。企业纷纷打出高薪的旗号，再附以优厚的福利待遇以期笼络更多专业人员。内资零售企业高管年薪十几万到数十万元。与国内企业相比，外资零售企业高管层的薪酬可谓天价，其各相关部门的主管、采购部门总监的月薪必定过10万元，而区域公司的总经理年薪必过百万元，如果是上市公司，区域老总还会授予公司的期权股份与现金花红。

(2)“挖角”成为解决人才危机的主要办法

在零售业人才匮乏的现状下，“挖角”以解燃眉之急似乎无可厚非。时下国内一些连锁零售企业以平均每个月开两三家新店的速度拼抢地盘，随之而来的人才争夺战也就进入“白热化”，几乎是新店开到哪里，哪里的零售人才就出现波动，企业间“挖角”的事件就会在哪

里上演。而外资零售企业在“挖”人上也毫不逊色，更是起了推波助澜的作用。

二、现阶段零售业人才危机的原因

零售行业人才的匮乏有着时间上和理论上的必然。时间上，我国零售业发展历史较短，近年来又走了一条超常规的发展道路，十几年的时间完成零售变革与业态的转变与发展，这使得零售人才培养脱节在时间上具有必然性；理论上，零售行业需要的是既懂得零售业，又要懂得管理、采购、财务、信息、运输等多个环节的中高级复合型人才，这种人才在我国不仅在零售行业缺少，其他行业同样也缺少。同时，我国零售企业本身在发展过程中也缺乏对人才的培养，大多数零售企业都没有建立起完整的人才培养机制。因此，无论从行业还是具体到企业，零售企业的全面扩张都面临着人才“瓶颈”制约，其主要原因在于：

1.零售行业人才培养环境不健康

由于历史的原因,我国长期存在“重工轻商”的观念。零售业在我国曾一度没有得到重视, 该行业长期以来缺乏对优秀人才的吸引力，从而造成我国零售业人才总体储备不足。加之我国零售行业目前正处在高速扩张阶段，并伴随着旧业态调整、新业态的转变与发展过程，使得人才紧缺矛盾加剧。

通常，零售业人才资源来自两方面：一是从企业外部引进；二是通过企业内部培养、提升。从社会上引进虽然周期短，能在短时间内基本满足企业对人才的急需，但目前的“外部引进”仅是各企业之间将行业内现有存量人才“挖来挖去”，并不能增加整个行业的人才储备。而企业之间“挖角”的手段通常采取的就是打“高薪聘用”的旗号。一味高薪甚至一部分人高得离谱，会使其他员工心理不平衡，从而影响工作积极性，削弱企业持续发展的竞争力；一味高薪，还会使员工在选择公司时，不以未来发展、对企业的认同及与企业文化的融合为衡量标准，而仅仅以薪水高低来评价优劣，从而使从业心理变得浮躁和扭曲，引发频繁跳槽，对员工自身和企业都不利。由此，企业解决人才危机的最根本途径还是内部培养。

但从实际情况看, 我国零售企业对人才的内部培养的积极性不高。根据调查显示, 最近三年间全国有近60%的企业按国家规定足额或超额完成了职工教育经费的提取, 但是，零售行业平均计提的职工教育经费占职工工资总额的比例仅为1.4%，低于国家规定的1.5%的提取比例。

2.高校的人才培养与社会需求相脱节

根据相关部门的统计，目前开设有零售学相关专业的本、专科以上院校屈指可数。根据中国商业联合会提供的数据，在2024年全国零售店店长数量仅有200名,到2024年职位的需求数量已经猛增到近4.5万名。然而我国在1998年高校调整专业目录时，恰恰取消了贸易经济本科专业，使得正规院校的教育体系与市场需求严重脱节。

高校在零售业人才的培养方面不仅数量上远远达不到市场的需求，即使开设有相关专业的高校在人才培养的质量上也与市场脱节。我国目前的高校提供的还是传统的“正规”教育,普遍采用的是灌输理论的教育方法，然而零售企业需要的更多的是职业培训。正规教育侧重于理论素养的提升, 企业急需的是拥有实际操作能力的专业性人才，所以, 如何培养、锻造出既懂理论又有实际操作能力的专业人才是目前高等教育体制必须考虑的问题。

3.企业内部人才培养机制不健全

国内许多零售企业把人才培养局限于岗位培训, 缺乏战略眼光。不少企业往往在门店扩张期新员工进驻企业后, 开办短期的岗位培训班，而对于人才梯队建设与人才层次培训、开发则缺少关注。这种短期的岗位培训造成员工对企业缺乏归属感，人员流动性过大，从业员工普遍存在“打短工”的思想，人才大量流失。虽然少数国内企业也开始注意到后续培训的重要性，但却很少从开发员工能力的角度帮助其规划职业生涯，培养企业未来发展需要的有潜质的职业经理人。这样的短期行为直接危及企业的竞争力和发展力。根据华南理工大学工商管理学院的调查统计显示，零售企业不管什么职位的人才流动, 排在第一位的原因都是个人发展受阻。另外，这种短期的岗位培训还造成了企业人才结构失衡或断层，中高层人才后继乏人。近几年虽然本土连锁企业扩张迅速, 但管理理念和手段并没有更新，这与缺乏系统的人才培训规划、健全的培训机制是分不开的，具有现代经营理念的新人难以充实到高层管理岗位上, 企业原有的高层管理人员也不能通过培训及时更新观念。

4.社会培训机构对零售人才培养发展缓慢

近几年,针对企业对人才培养的力度不够以及高校人才培养的脱节现象，一些人抓住商机迅速地成立了相应的社会培训机构，其增长速度非常快。然而面向零售业的精品培训项目操作难度大，对课程设置、教材、师资等要求很高, 这就给成本控制带来一定的难度, 而本土零售业对培训费用的承受能力又不高, 所以, 操作这样的项目往往是“吃力不讨好”。社会性的培训机构以牟利为目的，往往行为短视, 滥设培训班。虽然数量增加了，但是培训的质量始终上不去, 各类培训项目大多是低水平重复复制。翻开报纸、杂志, 打开网站，各种培训名目繁多、五花八门，但是，真正能够给管理者带来实效的培训项目并不多。培训项目鱼龙混杂，客观上影响了培训市场的正常秩序，更影响到求职者与需求行业对专业培训机构的信任及有效选择。

另外，目前我国零售业还没有设立统一标准的职业认证制度，各种培训班借助参训人员希望进入零售行业的动机，拉人头，发文凭，陷入了“给钱就发证”的怪圈。

三、解决零售企业目前面临的人才危机的对策

1.建立健康有序的零售人才培训环境

零售业竞争到最后就是人才竞争，这已经成为业内人士的共识。经过二十多年的实践, 我国零售业已经有了长足的发展，但是与知名的外资零售企业相比,仍然存在较大差距。由于当前的“挖”风盛行，不少国内零售企业似乎患上了“人才投资恐惧症”，对此，企业必须明白，在缺人的时候大范围的招聘，甚至不惜花大价钱将人才抢来，都只能解一时之急。零售企业要站在提升整体管理竞争能力的平台上去解决企业的人才危机。对于这个问题的着眼点不应当是短期，而是长期的；不应当只停留战术层面，而应该从战略高度入手；不应当是工具性的，而应该是目标性的。在人才培养时不能为了培训而培训，要与企业的战略发展紧密联系，强调人才梯队的建设、注重员工的潜质、为员工设计有针对性的职业培训，帮助其实现职业生涯规划。

全球零售巨头沃尔玛的用人指导方针是值得我们借鉴的。沃尔玛在培训方面敢于花大钱，坚信“内训出人才”。在沃尔玛，很多员工并没有接受过大学教育，公司专门成立了培训部，开展对员工的全面培训，无论是谁，只要你有愿望，就有学习和获得提升的机会，因此，今天沃尔玛公司的绝大多数经理人员产生于公司的管理培训计划，是从公司内部逐级提拔起来的，他们拥有非常高的忠诚度和工作热情，保证了企业的健康持续发展。

2.加大高校专业改革力度，提高教学质量

高校专业的设置未能与市场的需求紧密联系是导致专业人才供给不足的一大原因。教育部门应当敦促高校、职业院校根据市场需求及时调整专业设置，增设零售学、连锁经营等相关专业。另外，高校在培养专业人才时要敢于创新，勇于走出传统的只重理论的填鸭式教学模式，应当加强与企业界的联系，通过高校教师与企业界高层管理人员、专业人员的沟通、交流，甚至是实地考察、学习，提高职业授课技巧。学校还可以与企业界建立产学研合作，利用寒暑假将零售、连锁专业的学生送去企业实习、培训。这样来培养既懂理论又有一定实践经验的专业人才，学生毕业后进入企业能很快适应角色的转换，企业也能够缩短人才培养、开发的周期，增加自身的后备人才储备。

3.社会性的培训机构树立品牌意识, 推出精品培训项目

社会性的培训机构有必要平衡好短期收益与长期收益的关系, 避免急功近利的行为，树立打造精品培训的目标，对零售业人才培训进行市场细分，针对不同的目标顾客提供不同的培训内容，从市场需求出发，为零售企业解决实际问题，而不是从培训机构能力出发，更不是从某个政府部门完成某些培训任务出发。精品培训是需要通过市场检验的，零售企业对培训项目是否认可，是培训项目是否成功的试金石。

需要补充一点，在培训员工时，应关注培训者的整体素质，如良好的职业道德、诚实正直、创新精神、良好的领导才能和团队合作等等。因为只有这样的员工将来才能很快地成长为企业的中坚力量，才有能力承担更大的挑战，才能支持企业的长远发展，从而满足企业发展所带来的人才需求。另外，企业在进行人才培养时不要搞“大锅饭”，应当从节约培训成本、提高效率的角度出发，合理使用二八原则，将80%投入给与那些真正有潜力的、未来能挑大梁的20%员工。

参考文献:

[1]姜荣萍 何亦名:诊治“培训综合症”.人力资源开发.2024(4)

[2]邓 雪:论零售业人才结构断层的原因与对策.江苏商论.2024(10)

[3]马瑞光:连锁零售人才培训体系的建设势在必行.中国人力资源开发网.2024.4.21

[4] 余世维.突破人才经营瓶颈.中信出版社.2024.9月第一版

**第二篇：我国医药零售业现状分析及发展对策**

沈阳药科大学本科毕业论文

目录

目录

中文摘要 ···································································································································· 1 英文摘要 ···································································································································· 2 引言 ············································································································································ 3 第1章 我国医药零售行业的现状 ·························································································· 4

1.1 我国药品零售企业现有的经营模式 ········································································· 4 1.2 我国医药零售行业的特点 ························································································· 5 第2章 我国医药零售行业存在的问题 ·················································································· 7

2.1 医药零售行业连锁经营不规范 ················································································· 7 2.2 价格恶性竞争严重 ····································································································· 7 2.3 经营散乱，未形成规模竞争力 ················································································· 8 第3章 我国医药零售行业的发展对策 ·················································································· 9

3.1 进一步加大各地药品监督管理局的监管力度 ························································· 9 3.2 努力提高连锁经营的管理水平················································································· 9 3.3 积极开展特色化、多元化经营 ··············································································· 10 3.4 扩大连锁经营的规模 ······························································································· 10 结论 ·········································································································································· 11 参考文献 ·································································································································· 12 致谢 ·········································································································· 错误！未定义书签。

0 沈阳药科大学本科毕业论文

摘要

摘要

随着我国市场经济的发展，医药零售业在国民经济中扮演着愈来愈重要的角色，它的多种经营模式及多元化的发展为零售行业注入了更多的活力。但同时，医药零售企业一方面面临加入WTO的挑战，面临网络经济的发展机遇，面临具有雄厚资金实力、超前经营理念、高超管理水平、现代化经营手段的跨国商业集团的冲击。另一方面，还将面临国家GSP认证的实施，药品降价的冲击的压力。因此，分析我国医药零售业的现状，探索其实践发展策略，具有重要的现实意义。

本文从两方面介绍了医药零售业的现状，即我国药品零售企业现有的经营模式和医药零售行业的特点。分析了现阶段存在的主要问题，如，医药零售行业连锁经营不规范；价格恶性竞争严重；经营散乱，未形成规模竞争力等。提出了解决问题的对策，如，进一步加大各地药品监督管理局的监管力度；努力提高连锁经营的管理水平；积极开展特色化、多元化经营；扩大连锁经营的规模等。希望为我国的医药零售业发展提供参考。

关键词： 医药零售业；连锁经营；发展对策 沈阳药科大学本科毕业论文

英文摘要

Abstract

As China\'s market economic development, medicine retail industry in the national economy plays an increasingly important role, The modes of management and persified development for the retail industry has injected more vitality.At the same time, the medicine retail enterprises, facing the challenges of WTO accession, the network is facing economic development opportunities, faced with strong capital strength, advanced management concepts and excellent management level, modern business means transnational business groups shocks.The other hand, the country will be faced with the implementation of the GSP certification, the impact of pharmaceutical price pressure.Therefore, the analysis of the status of retail medicine, and to explore its practice of the development strategy is of great practical significance.In this paper, two aspects of the status of retail medicine, Drugs that our existing retail enterprise business model and the medical characteristics of the retail industry.Analysis of the present stage of the main problems, such as medicine retail industry chain operations are not standardized;Serious vicious price competition;Scattered business, not large-scale competitive power.Of measures to address those problems, such as further intensify throughout the State Drug Administration regulation;efforts to improve the management chain;active features, persified operations.expanding chain of scale.My hope for the medicine retail development reference.Keywords： Medicine retail trade；Chain-like management；Development countermeasure 沈阳药科大学本科毕业论文

引言

引言

立题背景：目前医药经济正处在转型经济的大环境之中。一方面，随着我国加入WTO，经济全球化程度在快速提高，国际资本和先进技术将快速对国内市场进行渗透，并产生一系列的“应激反应”和“连锁反应”[1]。另一方面，以社会保障体制改革为核心的三项改革已在我国全面推开，一向受到良好行政保护的我国医药市场，快速地转入市场竞争调节状态。在这种快速转轨和转型过程中，医药市场的资源规划问题、医药企业的体制问题、营销战略问题等等纷至沓来。这些问题，最突出体现在当前的医药零售业上。所以，分析我国医药零售业的现状，探索其实践发展策略，具有重要的现实意义。

目的及意义：探索适合我国医药零售企业的经营模式，增强其自身的竞争力，促进我国医药零售企业的发展，从而增强对加人世界贸易组织后国外药品零售企业冲击中国零售市场的抵御能力，在药品零售市场竞争新格局里维护并提高企业市场占有率和经营率，在服务人民群众和完善自身建设上取得了“双赢”的成绩。

方法：本文在查阅大量文献的基础上，首先概括介绍了医药零售行业的六种经营模式以及医药零售行业的特点，然后分析了我国医药零售行业存在的问题，并针对存在的问题提出了一些医药零售行业的发展对策。沈阳药科大学本科毕业论文

第1章

我国医药零售行业的现状

第1章 我国医药零售行业的现状

1.1 我国药品零售企业现有的经营模式 1.1.1 独立药店经营模式

独立药店是我国药品零售企业最基本的经营模式，专营药品，一般经营规模不大。独立药店具备自己独立的药品库房和财物核算系统，经营上主要以灵活经营、开展便民服务取胜。

1.1.2 定点零售药店经营模式

定点零售药店是指经统筹地区劳动保障行政部门审查，并经社会保险经办机构确定的，为城镇职工基本医疗保险参保人员提供处方外配服务的零售药店。定点零售药店可提供定点医院处方外配服务，方便参保人员就医后购药，并且属于国家基本用药目录的药品还可以报销或用医疗保险金支付。1.1.3 药品超市经营模式

药品超市是主营药品的大规模超市，具有非处方药开架自选、药品种类齐全、药品价格低廉和选购药品方便快捷的特点。1.1.4 非处方药柜台经营模式

我国在一些普通超市、综合商场、宾馆、机场、车站内设置了非处方药柜台，主要经营非处方药和保健品，以满足人们对购买常用的非处方药的便利性方面的需求。1.1.5 网上售药经营模式

随着电子商务的发展，我国已启动网上售药的试点工作。网上售药大大方便了人们购药，是一种很有发展潜力的药品零售模式。1.1.6 连锁药店经营模式

连锁药店经营同类药品、使用统一商号的若干个门店，在同一总部的管理下，采取统一采购配送、统一质量标准、采购同销售分离、实行规模化管理经营。药品连锁经营具有规模化、集约化、规范化的特点，能够方便药品企业监督和认证，有利于规范药品购销渠道和保证药品质量，还能有效地提高企业的管理水平和市场竞争力，是运用现代化经营模式与国际接轨的有效途径。

六种经营模式都有各自的优势及特点，我国药品零售企业应根据自身的情况，不断探索切实可行的经营模式，增强对加人世界贸易组织后国外药品零售企业冲击中国零售沈阳药科大学本科毕业论文

第1章

我国医药零售行业的现状

市场的抵御能力，维护并提高企业市场占有率和经营效益。1.2 我国医药零售行业的特点 1.2.1 连锁药店圈地

1999年，国家经贸委制定的《深化医药流通体制改革的指导意见》，计划利用5年左右时间，扶持建立5到10个多元化经营、年销售达50亿元的特大型医药流通企业集团，建立40个年销售额达20亿元的区域性医药流通企业集团，扶持10个国内外知名医药连锁企业[2]。而相对我国药店的规模小，世界第一大医药连锁企业美国CBS去年销售额为201亿美元，远远超过中国16万家药店年销售的总和。

在这样的背景下，一些大型药品零售连锁企业纷纷对外界公布了规划宏大的“扩军”计划，其对门店数量的追逐几近“疯狂”，以下是一系列相关的数据：三九集团矢志投资13亿元，誓言5年内开设1万家连锁药店；华源集团计划投资至少10亿元，以每年1000家的速度扩张，5～10年内开设1万家药店[3]；丽珠集团拟在5年内投入2～3亿元资金发展药品零售连锁经营，目标近1000家[4]；深圳万基药业要用20亿元在全国建1万家药店；深圳一致、也宣布了“1000家”的扩张战略„„

连锁药店的网络规模是医药零售企业益增值的重要因素，因此，医药零售行业一场轰轰烈烈的圈地运动也就在所难免。目前我国医药零售业的跨区域发展正在演变为一场圈地运动，许多的医药连锁企业将跨区域发展的战略目标定位为市场占有率的迅速扩大，并且以连锁药店门店数量为战略目标。不考虑企业的现状、竞争对手的策略、地区市场的差异等因素，许多企业采用相同并且单一的战略目标，这个定位本身存在着许多的问题，将给医药连锁企业跨区域发展带来风险，同时给医药零售产业的向集中发展带来不利的影响。1.2.2平价药店突起

2024年8月31日，作为江西第一家仓储式平价药房的“开心人”大药房在南昌开业，1500平方米大厅的超市化经营以及16大类、5000多种药品，打着“比核定零售价平均低45%”的大旗，开张当天，上千人如潮水般涌进店里，将整个售药大厅挤得水泄不通，一个侧门的玻璃当即被挤爆，整个店面里一眼望去，全是黑压压的人头。在开张后的5天内，“开心人”每天的客流量均超过1万人，最高日销售额达10万元[5]。

事实上，“开心人”在今年全国平价药店遍地开花的大潮中，既不是第一个吃螃蟹的，也不是卖场最大、价格降得最低的，早在2024年底，湖北隆泰大药房就将所售2024余种药品平均降价40％，催生出武汉的“平价药品超市”概念。

“开心人”药房开张后，各地平价药房开业的消息不绝于耳：湖南长沙的“老百姓” 沈阳药科大学本科毕业论文

第1章

我国医药零售行业的现状

大药房以平价的操作模式赢得了百姓和市场；一面“平均降价25%”的大旗终结了北京药市“和平年代”北京德威治大药房开张了第三家店；仓储式药店在福州正式开张之时以“再降30%”的口号推出了“平价药店”，使得一向相安无事的福州药品市场纷纷祭起了“降价”的大旗。

“开心人”药房的平价销售属于低成本战略，低成本带来的好处是可以降低价格而争取到更大的市场份额，或者在原有价格的基础上获得更多的利润。但是，低成本战略要发挥出良好的作用，必须基于市场需求对价格变化的高弹性，而药品需求对价格的弹性其实很小。而且，一味地追求低成本将导致产品或服务单一，缺乏特色，趋于同质，如果顾客对特色的需求在增加，那么低成本战略将难以奏效。因此，平价药店虽然满足了一部分顾客目前的需求，但是恶性的价格战只会使行业的整体利益受到损害。1.2.3 外资药店挑战

我国药品零售市场至少有20%的丰厚毛利，对外资的吸引力不言而喻。虽然从2024年开始，我国才逐渐放开药品分销服务，但外资进入国内医药零售行业的脚步声清晰可闻。2024年6月27日，全球排名第一的特许经营医药连锁企业Medicine Shoppe与深圳医药有限公司、美国投资集团Pacific Gateway Capital LLC在深圳举行了“特许经营签约仪式”[6]。2024年底，属下的5家零售药店也正式披上了美式外衣，成为Medicine Shoppe的加盟店。

香港资本也在抢滩内地药品零售市场。香港上市公司香港药业副主席兼行政总裁黄淑云表示，香港药业将在未来的2年～3年内将祖国内地的连锁店扩展到1000家以上，其中计划在贵州省内增加到300家、东北地区200家、湖北省开设300家、华东地区300家[7]。据悉，其他公司同外资的谈判也正在悄悄进行。欧洲制药行业联盟代表团主席、赛诺菲圣德拉堡公司副总裁雷彬先生也曾明确表示，欧洲的药品零售企业一定会进军中国市场，但大多会采取合作的方式，合作对象就是有规模、有实力的国内零售企业。

无论经营规模、盈利能力还是服务水平，我国的医药零售企业都无法与国外医药企业抗衡。未来的趋势只有通过行业的快速整合，将规模较小的独立药店逐渐淘汰出局，让少数几家全国性的连锁药店占据很大的市场份额，才能应对外资的进入。6 沈阳药科大学本科毕业论文

第2章

我国医药零售行业存在的问题

第2章 我国医药零售行业存在的问题

2.1 医药零售行业连锁经营不规范

目前各种资本对药品零售连锁经营表现出了相当高的投资热情，但由于传统观念和旧习惯势力的影响，以及对药品零售连锁经营缺乏经验，在发展过程中出现了一些问题，需要我们认真对待。2.1.1 盲目扩大规模

为了抢占市场，一些企业仅追求连锁药店的数目，不注重质量。如采取特许加盟方式，对加盟者的准入不实行严格审核，对其经营没有统一要求，只是空有一个连锁的名称，比起真正连锁药店需要达到的标准还有相当的距离。有的连锁药店自己原有的药店只有三四家，收编进来的却有上百家，字号或门面可能统一了，可是连锁根本意义上的统一管理、统一配送等标准能做到吗？这绝对需要打个问号。其原因就在于企业没有连锁经营的正确思路，根本不把精力放在有效地开展连锁工作上，而是忙着“炒作”、跟本不实行统一配送;有的企业把连锁看成集贸市场，把品牌当成一顶大帽子大家戴，还有一些低水平的企业，无心加盟，更无心直营连锁，一心想找知名企业作保护伞。从而为连锁经营企业的整体未来发展埋下了隐患。2.1.2 管理手段落后

真正的连锁经营要求建立计算机管理信息系统，使总部与分店之间的信息得以及时有效的沟通，而且要能完全实现统一配送，但目前相当一部分企业的管理没有采用电子化手段。改进管理需要大量资金投人加建一个中等规模的配送中心至少需要1000万元，统一各分店的经营模式也需要不少资金，可这些投资在近些年是无法通过盈利来收回的。所以缺乏资金是某此企业提升管理水平的主要障碍。2.2 价格恶性竞争严重

我国医药零售行业已经进入微利时代，其特征是毛利润、平均利润都不高，已不同于以往药品零售行业“高毛利、低流量”的收益特点。根据国家经贸委的统计数据，2024年我国医药商业销售收入比上年同期增长了7.9%，利润总额却比同期下降了20.4%，销售利润率仅为0.73%，亏损面达35.2%[8]。而在医药零售行业中，即使是经营状况较好的连锁企业，纯利润率也只有2%左右。行业平均利润率的降低与市场竞争状况密切相关，在竞争激烈的药品零售行业，药品零售企业要想获得高于行业平均水平的利润，保沈阳药科大学本科毕业论文

第2章

我国医药零售行业存在的问题

持竞争的优势，必须调整经营战略来摆脱市场的同质性。

零售利润受到重创,药店数量多，并不意味着需求增加。供大于求，并且市场没有一个秩序约束，势必导致价格的无序竞争。不少药店利用降价来进行恶性竞争，给本来竞争激烈的药品零售业雪上加霜。在流通领域，尽管存在药价虚高的现象，实际上，从整个社会零售药店的药品价格上看，普遍要比医院的药品价格低20%到30%，价格已经不算很高了，利润已经很低了。在药品供过于求、严重失衡的状态下，当前医药零售业的恶性降价，对未来整个行业利润水平的高低、未来零售业态的格局和模式的影响程度，目前仍然难以估算。

价格战，被称为市场的“双刃剑”，既可在短时间赢取市场，同时又要为整个行业毛利水平的大幅度下降付出代价。当前，中心城市的店铺资源价格成本和人工成本的高企与行业利润水平的回落将形成一对更为突出的矛盾。也是新的未知数。

当前医药零售业的恶性降价，能否造成“多米诺骨牌效应”，将直接影响未来整个行业利润水平高低，影响未来零售业态的格局和模式，这种影响程度目前仍然难以估算。2.3 经营散乱，未形成规模竞争力

目前我国有医药零售企业16万多家，但每个零售企业与发达国家比起来小得多。从全球范围来看，医药零售市场的集中度越来越高，以美国为例，美国医药行业90%的销售额集中在前10位药商中，行业的毛利率为6.9%，纯利为1.5%。而我国国内医药零售业耳前仍处于小而散的状态，平均毛利率达12.7%，纯利率却仅为60%左右，差距触目惊心。

按照我国加入世贸组织的承诺：从2024年1月1日起，我国对外资开放药品分销服务业，外商可以在我国从事采购、仓储、配送、批发、零售及售后服务。这一承诺的兑现，对我国零售药业来说，将面临更大的挑战。8 沈阳药科大学本科毕业论文

第3章

我国医药零售行业的发展对策

第3章 我国医药零售行业的发展对策

3.1 进一步加大各地药品监督管理局的监管力度

各地药品监督管理局必须对不按《药品零售连锁企业有关规定》(国家药品监督管理局于2024年4月23日制定)的条件和模式进行统一配送，甚至搞假连锁、出租证照、无证经营行为坚决进行清理。要进行经常性的监督检查，对不按连锁模式开展经营活动的零售连锁企业必须依据有关法律、法规处理，决不能姑息。对药品零售连锁企业跨地域设置分部、门店要严格掌握开办条件，规范审批程序，同时要改变地方保护主义观念，以促进跨地域连锁企业健康发展。3.2 努力提高连锁经营的管理水平

首先，必须重视网络信息化建设。一方面。开发使用先进的连锁经营管理信息系统，使总部与分部、各门店之间信息畅通。海王星辰1999年6月全面启动了SFAK11管理信息系统[9]。利用这套系统不仅可以做到药品条码化和单一品种批次管理，而且总部可以及时掌握各分店销售信息，再根据各分店的不同销售模式制定出最佳的配送计划，从而使每个药店的销售潜力得到最大程度的发挥。另一方面，要借助Internet的信息化管理手段，使零售商与供应商的信息化管理系统对接，并将配送环节文由供应商或第三方物流完成，这样药品零售企业有可能实现零库存.运营成本可大大降低，更重要的是市场反应速度会大大加强。

其次，要坚持规范化的统一管理。上海华氏大药房有限公司是目前国内规模较大、连锁网点较多、地域跨度较广的跨省市药品连锁经营公司。公司从1998年组建时的36家直营店发展至今有136家控股门店和400多家加盟药房[10]。该公司非常重视药房的规范化管理与运作其海宁分店曾成为上海市的第一家样板店。不但做到药品集中分区存放和按用途分类摆放，而且制作了有关药品分类小知识，用药小知识、药品分类灯箱、台牌、立牌等。上海华氏大药房有限公司在组建伊始坚持实施“八统一”:统一商号、统一采购、统一配送、统一质量管理、统一财务管理、统一色标管理、统一文化理念、统一服务规范。其中核心是统一采购、统一配送和统一质量管理，而统一采购则能保证货真价实的药品。

再次，要加快对连锁经营管理人才及药学专业技术人才的培养。目前执业医药经营机构从业人员或其他非医药领域人员可通过每年一次的全国考试来获得执业药师的资沈阳药科大学本科毕业论文

第3章

我国医药零售行业的发展对策

格认证。鉴于目前执业药师的缺口很大，全国考试的次数可增加到两次，另外国家要鼓

励建立药学院，以培养更多专业人才。3.3 积极开展特色化、多元化经营

适应医药零售市场的多种需求，在大力发展连锁店的同时，根据各地不同的实际情况和药品分类管理办法的要求，也可以形成大型连锁医药商场、连锁医药超市、商业连锁超市药品专柜等多种形式，形成各具特色的优势互补的零售新格局。据悉，美国1998年商店药品柜台的销售额占药品零售总额的比例达到40%。

根据市场需要和企业的条件，药品连锁经营企业要积极拓展与健康相关的商品经营和服务的范围，如开展电话门诊、特色坐堂门诊、送药、免费量血压等服务，以形成多元化的经营模式。

3.4 扩大连锁经营的规模

目前全国的零售药店中只有20%属于连锁经营，而且不少医药连锁企业基本上是一城一店、一市一个品牌，小而散的状况严重。有条件的地区和企业要因地制宜地采取直营连锁、特许加盟等多种连锁管理形式，打破行业界限、部门界限、地区界限及所有制界限，实行购并、重组或联合，不断提高连锁经营的规模化水平，提高企业竞争力。例如，实行联合战略是提高上海“华氏”药房连锁经营水平的一个重要措施。“华氏”先后与黄山市医药总公司、上海杨浦区医约药材公司、贵阳市医药公司实行联合重组，今后还将加大联合发展力度。另外有条件的药品零售连锁企业应重视发展社区药店、乡村药店，既方便百姓用药，又可扩大经营规模。

总之，我们零售连锁企业只有专注于内力的培养、增强自身的竞争力，不断探索适合自己的经营模式，不断创新，才能在药品零售市场竞争新格局里获得一席之地。

沈阳药科大学本科毕业论文

结论

结论

1.我国药品零售企业现有的经营模式可以归纳为6种，即独立药店经营模式；定点零售药店经营模式；药品超市经营模式；非处方药拒台经营模式；网上售药经营模式；连锁药店经营模式

2.医药零售行业存在3种主要问题：医药零售行业连锁经营不规范；价格恶性竞争严重；经营散乱，未形成规模竞争力。

3.医药零售业的发展对策包括：进一步加大各地药品监督管理局的监管力度；努力提高连锁经营的管理水平；积极开展特色化、多元化经营；扩大连锁经营的规模等发展对策。沈阳药科大学本科毕业论文

参考文献

参考文献

[1] 杨世民，宿凌.加入WTO后我国药品零售连锁企业的发展探索[J].中国药房，2024.13:12-22 [2] 俞观文.药品价格问题之我见[J].上海医药，2024.11:55-56 [3] 林垠，龚民.我国医药零售连锁企业存在的问题及出路[J]．医药世界，2024．3：22-24 [4] 李艳丽．对我国药品零售连锁化经营发展对策的分析研究[J].经济师, 2024．1：50-51 [5] 苏同华.连锁店经营管理[EB/OL].http:www.feisuxs/txs/list.asp?id=74 [6] 王建锋.Medicine Shoppe在中国[J].中国药店，2024.1:60-61 [7] 陈海荣.药品零售业“十年之痒”[J].中国药店,2024.1:42 [8] 胡芳，朱长浩.回望为了更好地前行[J].中国医药报,2024.1:3 [9] 许彤.海王星辰连锁药店采购管理优化研究[J].物流技术，20063.3:222-225 [10] 王高玲．我国医药零售企业的困境及发展对策[J].中国药业，2024.13：10

**第三篇：全球性人才危机与我国的对策(doc 6)**

学知网（www.feisuxs 海量管理资料下载，仅供学习研究之用，严禁用作商业用途。学知网（www.feisuxspetition hard to avoid.The global talents shortage crisis and the policy of western countries for robbing talents have been discussed in this paper.Some countermeasures which could adopted by our country have put forward.Keywords

The knowledge economy robbing talents countermeasures

学知网推荐：企业培训

管理培训

研修班

总裁研修班

营销管理研修班

房地产研修班

清华大学总裁班

企业管理研修班

北京大学总裁班

工商管理研修班

在职博士

在职硕士

海量管理资料下载，仅供学习研究之用，严禁用作商业用途。

**第四篇：对我国知识产权现状的分析与对策思考**

龙源期刊网 http://.cn

对我国知识产权现状的分析与对策思考 作者：李月明

来源：《科学与管理》2024年第01期

一、当前我国知识产权领域的现状及影响

**第五篇：农村基层人才现状调查与对策思考**

文章标题：农村基层人才现状调查与对策思考

国以才立，政以才治，业以才兴。建设社会主义新农村，离不开大批高素质、有专长的农村基层人才。近年来，我市农村基层人才数量不断增长，技术水平不断提升，为促进农村经济发展和社会进步提供了有力的人才保证和智力支持。对照社会主义新农村建设的要求，就农村基层人才的有关情况进行了调研。

一、全市农村基层人才现状

（一）人才总量及结构分布全市农村基层人才共有52936人，其中党政人才984人，占1.8，乡镇事业管理及技术人才716人，占18.4，企业管理及技术人才8924人，占16.9，农村各类实用人才33312人，占62.9。分析各类人才现状，有以下特点：

1、党政人才年龄、知识结构日趋合理。30岁以下占23.6，31-40岁占44.7，大专以上学历占39.7，表明干部队伍在年轻化、知识化方面取得了可喜的成果（见表一）。

2、乡镇事业单位管理和专业技术人员学历层次不断提高。在9288人中，中专学历占42.7，大专学历占29.2，本科及研究生学历占6.87，中专以上学历占78.77，表明事业干部队伍专业化、正规化建设取得了良好成效（见表一）。农村基层人才学历构成情况统计表（表一）总数初中及以下高中中专大专本科研究生党政人才98459330784乡镇事业管理和专业技术人员\*\*\*86297农村实用人33312\*\*\*828企业人才\*\*\*76727合计52936\*\*\*\*\*\*、农村实用人才总数提升。农村实用人才是指具有一技之长的农民。据统计农村实用人才占农村基层人才总数的62.9，同时适应市场发展的要求，进一步分化为生产型、经营型、能工巧匠型及其他实用型人才，并有了深入发展，表现为门类齐全、适应市场能力强、自我发展潜力大（见表二）。农村实用人才构成分布表（表二）生产能手经营能手能工巧匠其他实用型数量\*\*\*152047比例41.0023.4029.466.144、企业人才中以非公有制经济组织人才居多。截至目前，全市企业人才共有8924人，其中非公有制企业人才7792人，占87.3，表明非公有制企业人才吸引力强，增长迅速，活力强。同时企业人才中专业技术人员为6379人，占总数的71.5，人员构成较为合理。

（二）农村基层人才工作的主要做法

1、强化领导。按照党管人才原则，市委成立了由分管领导任组长的人才工作领导小组，每年定期召开两

次会议，专题研究部署农村实用人才队伍建设工作。制定并实施了《2024—2024年农村实用人才队伍建设规划》，将农村基层人才队伍建设纳入制度化、规范化的管理轨道。每年四月份开展“人才工作宣传月”活动，营造了“尊重知识、尊重人才、尊重劳动、尊重创造”的良好氛围。

2、注重培训。坚持以提升能力为重点，以实用知识为内容，区分不同对象，开展了有针对性地培训活动。在党政机关干部中，深入开展了公务员法、行政管理、法律、计算机、普通话和外语等知识的培训，进一步提升了党政干部的依法行政能力和廉洁勤政意识；在事业

单位专业技术人员中开展了业务知识培训和学历达标活动，提高了各类人才的专业技术水平；在农村实用人才中，结合不同主导产业特点，开展了农业实用技术培训，培训“田间秀才”、“创业能人”、“产业工人”等，提升了农民群众致富、帮富的能力。

3、健全机制。本着“人尽其才，才尽其用”的理念，着力把人才资源转化为生产力优势。一是完善用人制度，在党政机关中实行凡进必考制度，严把公务员入口关，切实保证公务员素质；在事业单位中推行考录制和人员聘用制，建立起了市场导向、政府调控、专业人才与用人单位双向选择的用人机制。积极推行人才“柔性”流动机制，大力吸引外地高层次人才来章丘创业。二是改革人才管理制度，建立有效的人才激励机制，在教育、卫生系统中推行专业技术职务评聘分离，改革人才收入分配制度，在医院试行绩效工资制，在企业试行经营管理者年薪制等。三是完善人才选用制度。扩大农村实用人才的范围和覆盖面，坚持把掌握科学技术、熟悉市场经济、适应现代农业发展需要的人才选拔到村两委班子中，努力提高农村实用人才的帮富、致富能力。

二、存在的问题及原因分析农村基层人才总量不足。

1、全市农村人才总数为52936人，仅占全市总人口的5.29，达不到全国、全省的平均水平，与全国百强县（市）的地位不相称。同时党政人才数较编制数还存有空缺，特别是公务员，虽经几次考录，乡镇仍有很大的缺口，年轻公务员数量偏少。

2、人才分布不均匀。从行业来看，乡镇事业单位中92.09的专业技术人员集中在教育、卫生行业，农、林、水等部门专业技术人才仅占7.91；从学历来看，高学历人才多集中在乡镇事业单位和党政人

才中，而在生产一线的企业和农村实用人才中多数学历较低。大专以上专业技术人员中93.8的人才分布于教育、卫生，6.2的人才分布于农、林、水等部门（见表三）；从结构来看，农村实用人才中生产型、能工巧匠型人才占70.46，而经营型人才，特别是农村经纪人仅为6.14，与农村经济结构调整和经济转型对人才的需求存在一定的差距。全市乡镇事业人员

情况统计表（表三）小计比例研究生本科专科中专高中教育632368.\*\*\*502卫生223024.0\*\*\*5357农、林、牧、渔、水利等2182.35132914333文化、体育、计生等1421.534337827其他公益、社会组织3754.032610218760合计\*\*\*39651979比例1000.076.7729.1642.6921.313、人才素质有待于进一步提高。乡镇企业中大专以上学历人数仅占总人数的28.3，中专及以下人数达71.7，乡镇企业专业技术人员中高中级职称人数仅为总数的13.3，初级及以下职称人数达86.7。农村实用人才中，中专以上学历人数仅为总数的14.5，高达85.5的人员属于高中或初中学历。近三年来受过培训的人才仅占总数的24，高达76的人才属自学或师承。历低、职称低、素质低是企业和农村实用人才中存在的突出问题。

4、农村基层人才特别是农村实用人才培养、管理的环境和机制还有待进一步完善。一是农村实用人才的培养缺乏系统、规范和计划，往往是自然成长起来的“土专家”、“田秀才”，真正靠系统培养成长起来的人才不多。二是缺乏科学的管理。农村实用人才往往是以家族模式运作，各自为战，谈不上科学管理和有效激励。政府对实用人才的管理仅限于宏观层面，提要求多，指导多，而服务相对少，还没有形成一套具体的、操作性强的管理服务模式。三是农村人才市场发育不成熟，主体不到位，市场在人才资源配置中的基础性作用不明显，企业经营管理人才和实用人才存在不足和浪费并存的现象。出现上述问题的原因分析：客观原因：一是缺乏人才集聚、发展的载体。许多农村基层人才往往属家庭式运作，相互间信息沟通交流少，缺乏统一整合、集聚、发展的平台，人才成长缓慢。部分乡镇虽有行业协会等组织，但往往只重经济效益，忽视先进技术的应用推广，对人才成长的推动作用不明显。二是农村条件差，难以留住人才。农村工作环境较为艰苦，许多分配到乡镇的教育、卫生、农技等大中专毕业生，工作不了几年，面对城镇地区工资收入高、工作和生活条件优越等各种诱惑力，往往想方设法回到县城，使得农村基层人才大量流失。同时农村人才发展的空间和舞台有限，在很大程度上限制了人才作用的发挥，人才的价值得不到体现也成为导致农村人才流失的一个客观原因。主观原因：一是对人才的重视程度仍然不够。部分部门和单位对人才工作说起来很重视，实际工作中以济利益为重，许多人才处于闲置或无用武之地的境地；部分单位往往只盯在高精尖人才或引进人才上，忽视了本部门、本单位实用人才的培养和使用；部分单位对人

才工作投入不足，各项措施落实不到位，缺乏尊重、关心、爱护、帮助农村人才成长、发展的良好氛围，对农村人才自身遇到的困难和问题不能够很好地帮助解决。二是缺乏有效的管理机制。大部分农村实用人才缺乏必要的协调和管理，信息沟通少，技术水平提高慢，缺乏科学指导和有效激励机制；有些主管部门和行业协会对农村现有人才的培训缺乏针对性、实用性，与使用脱钩，培训的实效性低，针对性不强；部分单位管理僵化，工作中“论资排辈”，死气沉沉，缺乏必要的激励机制，影响了人才积极性的发挥，导致了人才的浪费和流失。三是农村基层人才自身因素。有些农村基层人才“官本位”思想严重，技术提高到一定程度后，则想方设法“走政道”、“弃技从政”、从而造成人才的短缺、错位和浪费、流失；有些农村基层人才自我评价过高，相互比较中只看待遇不看贡献，消极怠工，不思进取；有些农村基层人才存在保守思想，安于现状，小成即满，不求进取。

三、解决对策

（一）健全农村人才管理机制，形成工作合力。强化农村人才队伍建设的关键在管理。市、乡、村三级党组织在农村人才队伍建设上，必牢固树立“人才资源是第一资源”和“党管人才”的观念，切实担负起农村人才队伍建设和管理的重任，真正把农村人才队伍建设纳入到党组的工作规划中来。要针对农村人才布局分散、层次不均等特点，切实建立健全市（县）、乡、村三级管理体系。市（县）一级要形成市委集中领导，组织部门牵头抓总，人事、财政、劳动、教育、卫生、农业等职能部门各司其职的管理模式，形成工作合力。乡村两级党组织也要成立相应的领导机构，负责农村人才队伍建设的日常管理和服务，加强指导和协调。同时要建立农村人才信息库，实行动态跟踪管理和服务，切实

帮助农村人才解决生产生活上的实际困难，促进农村人才工作健康发展。

（二）完善农村人才教育机制，提高整体素质。要针对农村人才综合素质低的特点，着力加强对农村人才的教育和培养，将农村人才的教育培训纳入到整个农村党员干部整体培训规划之中。突出能力建设这个核心，抓好农村人才的教育培训。一是集中培训，依靠专业辅导提高素质。要充分发挥党校、职业学校、乡村农民学校以及农村现代远程教育站点的主阵地、主渠道作用，定期组织农村各类人才集中培训，进行政策、实用科技知识的理论辅导，提高素养。二是开阔视野，依靠交流合作提高素质。一方面要有目的、有计划、有针对性地选派一批优秀的、有发展潜力的农村人才走出家门，到大专院校、科研院所学习深造，到经济发达地区参观学习，启迪思维，开阔视野，促使他们由运用一般简单技术向掌握高新技术过渡，加快知识更新步伐。另一方面，加大引智工作力度，通过引进外国智力或外地市专家，加强区域间的技术交流与合作，学习他人的先进技术和成功做法，达到取长补短，促进提高的效果。三是基地示范，依靠典型引导提高素质。在管理好现有人才示范基地的前提下，要积极鼓励、支持乡村干部和农业技术人员分流领办、创办各类科技示范基地，形成样板，做给农村人才看，带着农村人才干，从而增强农村人才的实际操作技能。

（三）强化农村人才扶持机制，优化发展环境。一是强化政策支持。对农村人才开发的科技含量高、经济效益好的科研生产项目，采取倾斜政策，重点扶持，为农村人才的发展解决后顾之忧。二是强化技术扶持。要结合开展科技下乡活动，组织各类专家上门服务，深入田间地头进行巡回辅导，传播新技术、新知识，加强实践指导。同时，要充分发挥高级农业专家、科技人才的技术优势，组织全县专家和科技人才与农村人才开展“一帮一”活动，这样不仅能及时帮助农村人才解决在生产、经营中的技术难题，又能为专家、科技人才提供实践场所，实现优势互补。三是强化资金支持。对进行特色农业开发、有较大发展潜力的项目，积极争取银行、信用社等金融部门的支持，使农业小额贷款向农村人才

倾斜，给予资金扶持。同时，设立农村人才发展基金，每年由财政预算安排适当资金，重点用于农村实用人才培训和管理。乡镇、村级要在财力许可的范围内，引进先进的农村实用技术，按照市场经济要求调整产业结构，为农村实用人才发展提供舞台。

（四）创新农村人才激励机制，激发人才活力。在党政干部中坚持凡进必考制度，严把公务员入口关，切实保证公务员素质。建立健全干部能上能下机制，完善干部公选制、末位淘汰制、中层干部竞争上岗制等；在事业单位中继续推行人员聘用制，逐步推行专业技术职务评聘分离，改革人才收入分配制度，试行绩效工资制，在企业试行经营管理者年薪制等。在农村实用人才中开展树立“农村人才典型”和“优秀农村才”创评等活动，大力宣传报道农村人才典型和优秀人才的先进事迹和成功经验，扩大农村人才的影响力和示范带动作用，增强他们的荣誉感，同时给予农村人才适当的政治待遇和经济待遇。在政治上，对那些政治素质好、技术过硬、发挥作用积极的农村优秀青年人才，进行重点培养，符合条件及时吸收加入党组织，并优先选拔充实到村级干部队伍之中，促使他们由个人带头致富向带领群众致富转变。在经济上，对那些在示范带动、科技创新等方面有突出作为的农村人才给予一定的物质奖励，从而激发

他们的创业激情。

（五）优化农村人才配置机制，实现均衡发展。针对农村教育、卫生等发展不均衡的现象，从教育和卫生及农机、畜牧兽医、水利、林业等部门选派一批年纪轻、层次高的人才到偏远山区或基层对口部门工作，同时在政治和经济上给予重点倾斜，使他们安心工作。对山区乡镇的党政领导人才要多关心、多关注，加大交流和提拔重用力度，使他们在政治上有奔头、工作上有劲头、思想上有想头。

《农村基层人才现状调查与对策思考》来源于feisuxs，欢迎阅读农村基层人才现状调查与对策思考。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找