

продаже услуг 50% времени, затраченного на разговор с клиентом, необходимо уделить обсуждению того, что клиент хотел бы получить. У клиента должно сложиться мнение, что его потребности поняли и постараются удовлетворить как можно полнее.

На следующем этапе необходимо завершить продажу, предложить сделать заказ.

На последнем этапе нужно быстро и вежливо реагировать на жалобы, поддерживать постоянные контакты с клиентами, демонстрировать признательность клиентам.

Рассматривая данные этапы процесса творческой продажи услуги важно постепенно ориентировать клиента на приобретение услуги, не минуя ни одного из этапов.

Помимо этого, целесообразно учитывать определенные правила, которые помогают процессу творческой продажи услуг:

- работа по продаже услуг должна планироваться;
- эта работа должна быть творческой;
- эта работа должна быть постоянной, разноплановой.

Основной целью продавца услуг должно быть создание позитивного отношения к услуге и снижения восприятия риска.

Наряду с основной задачей продвижения услуг процесс творческой продажи услуги решает и другие задачи:

- получение информации о потребностях потребителей;
- поддержка контакта с определенными клиентами;
- презентация услуг рыночной новизны;
- информирование о предприятии сферы услуг;
- получение информации о конкурентах.

*Т.В.Андилевко, магистр экон. наук
УО «БГЭУ», (г. Минск)*

ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ СФЕРЫ

В социально-экономическом развитии Беларуси взят курс на дальнейшее повышение эффективности национальной модели социально ориентированной рыночной экономики, которая доказала свою жизнеспособность. На ее основе достигнуты высокие темпы роста валового внутреннего продукта и в целом обеспечена экономическая безопасность.

Вместе с тем, как отмечается в Концепции национальной безопасности Республики Беларусь [1], белорусская экономика остается одной из наиболее затратных в Европе и в силу своего открытого характера подвержена сильному негативному влиянию внешних факторов. Высокая степень зависимости от поставок энергоресурсов, значительный износ основных фондов, высокая себестоимость, импортоспособность производимой продукции ослабляют конкурентоспособность субъектов хозяйствования и белорусских товаров на внутреннем и внешних рынках, что обуславливает ухудшение финансового состояния реального сектора экономики.

Наибольшее воздействие негативных процессов в экономике испытывает инвестиционная сфера. Являясь одной из важнейших в экономике любого государства, инвестиционная сфера призвана обеспечивать создание материальных основ жизнедея-

тельности человека. Состояние данной сферы имеет особую значимость для Беларуси, которая в 2007 – 2009 годы пережила резкий спад инвестиционной активности.

Итоги социально-экономического развития Беларуси за 2010 год свидетельствуют, что в 2010 году в Беларуси наблюдалось поступательное восстановление экономики и рост инвестиций [4]. Темп роста валового внутреннего продукта в 2010 году составил 107,6% к уровню 2009 года при прогнозе на год 111-113%. Удельный вес в ВВП добавленной стоимости промышленности в 2010 году составил 26,8%, сельского хозяйства – 7,5%, строительства – 11%, транспорта и связи – 9,5%, торговли и общественного питания – 11,1%.

Наметился поступательный рост в инвестиционной сфере. Всего за 2010 год направлено 54217,6 млрд. руб. инвестиций в основной капитал, что составило 116,6% к уровню 2009 года (прогноз роста на 2010 год – на 23-25%). Удельный вес инвестиций в основной капитал в объеме валового внутреннего продукта составил 33,3%.

Удельный вес инвестиций производственного назначения в общем объеме инвестиций составил 61,2%. При этом темпы роста инвестиций на объекты непроектного назначения (121,2%) значительно опережают темпы роста инвестиций на объекты производственного назначения (113,9%).

Несмотря на достигнутые положительные сдвиги, следует отметить значительное снижение в 2007 – 2009 гг. темпов прироста инвестиций в основной капитал (в сопоставимых ценах) в процентах к предыдущему году. Если в 2006 г. данный показатель составил 12,2%, то в обозначенный период темпы прироста составили соответственно: 2007 г. – -16%; 2008 г. – -7,3%; 2009 г. – -18,8%.

Главным фактором, сдерживающим инвестиционную активность, является дефицит инвестиционных ресурсов, что ограничивает инвестиционный спрос.

Основными источниками финансирования инвестиций в основной капитал являются собственные средства организаций, кредиты отечественных банков и средства консолидированного бюджета.

Несмотря на его ограниченность, надежным источником инвестиций в основной капитал по-прежнему являются собственные средства отечественных организаций, доля которых наряду с заемными средствами других организаций составляет 35% - 40% в общем объеме инвестиций.

Вторым по важности источником инвестиций в основной капитал являются иностранные инвестиции. Однако, несмотря на активизацию органов управления по привлечению иностранного капитала пока положительной динамики по использованию их в качестве инвестиций в основной капитал не наблюдается. Основу внешнего финансирования главным образом составляют иностранные кредиты, поступающие в рамках межправительственных соглашений и соглашений с международными финансовыми организациями. Иностранные инвестиции, идущие в Беларусь крайне незначительны в сравнении с потребностями рынка в инвестиционных ресурсах. В 2009 – 2010 гг. объем иностранных инвестиций, поступивших в реальный сектор экономики Республики Беларусь, составил (ежегодно) около 9 трлн. долларов США, или порядка 1,5% – 2,0% их общего объема.

Предпочтение Беларуси в качестве страны-реципиента иностранных инвестиций отдают инвесторы из многих стран мира, в том числе Германии, Австрии, России, Кипра, Швейцарии и др. В настоящий момент для Беларуси важнейшим и основным иностранным инвестором является Российская Федерация.

Оценивая современный этап развития белорусской национальной экономики можно сделать обоснованный вывод об острой потребности в разработке стратегии устойчивого роста инвестиционной активности национального хозяйственного комплекса с учетом возможностей его адаптации к условиям посткризисного развития.

В целях дальнейшего обеспечения разветвления инвестиционных процессов в республике следует принять ряд мер по повышению инвестиционной активности в стране, в основе которых должны быть положены следующие основополагающие принципы:

- развитие самофинансирования предприятий;
- рациональное и эффективное размещение государственных инвестиционных ресурсов на основе конкурса инвестиционных проектов;
- сохранение ведущей роли государства в финансировании социальной сферы (образование, здравоохранение, культура, социальная помощь), инфраструктуры (дороги, транспорт, связь), экологических программ;
- возвращение вывезенных из республики инвестиционных ресурсов и недопущение их раххищения;
- привлечение иностранного капитала, в том числе страны СНГ, преимущественно в виде прямых и портфельных инвестиций.

Государство должно воздействовать на инвестиционный процесс, косвенно поддерживая приоритетные направления, с помощью налоговых и таможенных льгот, льготных кредитов, бюджетных ссуд, а также путем прямого вложения капитала в наиболее перспективные проекты.

Однако ориентация в основном на государственную поддержку неправомерна, необходима ограниченная по масштабам и срокам поддержка новых технологических комплексов, смешанное финансирование, эффективное использование рыночных механизмов, развитие среднего и малого предпринимательства, с постепенным нарастанием доли собственных средств и переходом к свободной конкуренции.

В связи с этим более тщательно должны отбираться инвестиционные проекты с точки зрения их рациональности для белорусской стороны возможности, прежде всего, наращивания экспорта и импортозамещения.

Одним из приоритетов деятельности государства в инвестиционной сфере и управлении инвестиционным спросом является привлечение иностранных инвестиций.

Определяя роль привлечения внешнего финансирования в качестве одной из мер, которые должны способствовать сбалансированному развитию белорусской экономики, ряд авторов вполне обосновано отмечают, что активное привлечение внешнего финансирования в последние годы (особенно с конца 2008 г.) привело к существенному нарастанию государственного и валового внешнего долга[2]. Часть привлеченных внешних кредитных ресурсов была использована на поддержание внутреннего потребительского и инвестиционного спроса. При этом приоритет отдавался поддержке отраслей и отдельных предприятий отраслей, не влияющих на экспортные возможности белорусской экономики, но генерирующих импорт. Следовательно, можно полагать, что в перспективе возникнут дополнительные расходы, связанные с необходимостью возврата внешних заимствований.

Для того, чтобы избежать отрицательного влияния внешнего финансирования на увеличение внешнего долга эти же авторы предлагают необходимым смещение акцента в привлечении внешнего финансирования в пользу прямых иностранных инвес-

тиций (ПИИ), что переносит все риски по реализации проектов на иностранного инвестора и расширяет возможности использования товаропроводящих сетей инвестора и выхода на зарубежные рынки [2]. Тем самым, вопрос в увеличении притока прямых иностранных инвестиций особенно актуален для республики, так как они позволяют мобилизовать и реализовать положительный потенциал зарубежного инвестора в стране пребывания, но не увеличивают государственный долг.

Данные предложения основаны на том, что прямые инвестиции являются наиболее эффективной формой зарубежного инвестирования с позиции принимающей инвестиции страны. Во-первых, прямые инвестиции, вложенные в реальное производство в виде вклада в уставный фонд, не надо возвращать и по ним не нужно выплачивать проценты. Во-вторых, инвестор, рассчитывая на получение максимальной по сравнению с другими формами международного бизнеса прибыли, в большей степени концентрирует для этого свои ресурсы и усилия. Но нужно учитывать то обстоятельство, что их владельцы выдвигают и наиболее жесткие требования к условиям инвестирования или инвестиционному климату. Исходя из требований привлечения дополнительных финансовых средств, правительства многих стран, желая привлечь инвесторов, идут на компромиссы в инвестиционном законодательстве. Это – налоговые, таможенные, валютные льготы, государственные гарантии защиты и т.п. Содержание подобных компромиссов определяется политическими установками, состоянием экономики, инвестиционным климатом в стране.

Необходимость стимулирования привлечения в национальную экономику прямых иностранных инвестиций подтверждает анализ экономического развития и инвестиционных возможностей нашей страны. В Беларуси в 2011 году планируется привлечь \$6,4 млрд. прямых иностранных инвестиций.

Для достижения уровня, заложенного в важнейшие параметры прогноза социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011 год сформированные, исходя из анализа и оценки внутренней экономической ситуации, влияния внешних факторов развития, необходимости проведения структурных и институциональных преобразований в экономике, формирования новой структуры, основанной на создании высокотехнологичных производств с высокой добавленной стоимостью, инновационной продукции, а также реализации приоритетов социально-экономического развития, в текущем году страна должна выйти на темп роста инвестиций в основной капитал 116-117%. Не менее 21% должно быть обеспечено внешними источниками.

Привлечение инвестиций в объемах, достаточных для эффективного движения экономики вперед, является одной из важнейших задач страны, решение которой требует новых подходов при определении четких стратегических направлений привлечения иностранных инвестиций. В этих целях в Беларуси разрабатывается стратегия привлечения прямых иностранных инвестиций. Ее основной новацией станет не просто обозначение, какой отрасли, какому региону и зачем нужен инвестор – эта стратегия позволит установить кооперационные связи. Такой подход позволит использовать выпускаемую предприятиями с иностранным капиталом продукцию для замещения импортных аналогов, а при необходимости – точно приглашать в Беларусь инвесторов для производства отдельных видов комплектующих и сырья.

Восстановление роста инвестиционной активности за счет привлечения прямых иностранных инвестиций способствует реализации комплекса мер по противодействию негативному влиянию последствий мирового финансово-экономического кризиса на экономику республики. На это же указывает анализ позиций Республики Беларусь в

рейтингах авторитетных международных организаций. В рейтинге «Ведение бизнеса / Doing Business – 2010» Беларусь находится на 58 месте. При этом в категории «регистрация предприятий» наша страна занимает 7 место; «регистрация собственности» – 10; «получение разрешений на строительство» – 44; «защита инвесторов» – 109; «кредитование» – 113; «налогообложение» – 183 место из 183 стран. По рейтингу «Использование научных достижений в реальной экономике отдельных государств», проведенному группой Всемирного банка по 145 странам, Беларусь занимает 72 место [3].

Наряду с созданием условий для формирования благоприятного инвестиционного климата, при определении направлений повышения инвестиционной активности в стране параллельно должна осуществляться работа по совершенствованию общих условий инвестиционной деятельности. Основная задача – создание благоприятных условий для ведения бизнеса предприятиями всех форм собственности.

Таким образом, на основе проведенного исследования, можно заключить, что в условиях ускоряющейся глобализации масштабы инвестиционной активности и формирование полноценного предпринимательского сектора являются движущими силами достижения основной цели социально-экономического развития республики в прогнозируемом году – выход экономики страны на траекторию устойчивого сбалансированного экономического роста, активизация процессов модернизации, структурной перестройки национальной экономики и повышение на этой основе ее конкурентоспособности.

Литература

1. Указ Президента Республики Беларусь от 9 ноября 2010 г. № 575 «Об утверждении Концепции национальной безопасности Республики Беларусь».
2. Матяс А. Белорусская экономика в условиях кризисного и посткризисного развития / А.Матяс // Банковский вестник. - 2010. - № 28. - С. 26-29.
3. Экономический бюллетень НИЭИ Министерства экономики Республики Беларусь, № 11 2010.
4. Интернет-сайт Министерства экономики Республики Беларусь
5. Интернет-сайт Национального статистического комитета Республики Беларусь

*Н.Н. Анохина, канд. экон. наук
УО «БГЭУ», (г. Минск)*

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА УСЛУГ КРАТКОСРОЧНОГО БИЗНЕС-ОБРАЗОВАНИЯ

Белорусский рынок услуг краткосрочного бизнес-образования активно развивается. Основой развития рынка является повышение спроса на образовательные услуги, которое, в свою очередь, обусловлено следующими факторами:

– социально-экономическими: развитие рыночной экономики, при котором рост человеческого потенциала организации становится одним из решающих факторов конкурентоспособности;

– социально-культурными: развитие бизнес-среды, мышления высшего руководства организаций, понимание вклада, который может дать систематическое обучение сотрудников;