

тов. Основной конкурент компании ООО "ЮрСпектр" также уделяет пристальное внимание развитию сервисного обслуживания. Однако ООО "ЮрСпектр" сочетает высокие цены на обновления с высоким уровнем сервиса, а ООО "Главный бухгалтер-Инфо" сочетает средний уровень цен на обновления с высоким уровнем сервиса. Каждая из конкурирующих компаний предлагает рынку похожие варианты доставки обновлений, но их стоимость отличается.

Характерен низкий спрос на дополнительные услуги не технического характера. Спрос на технические услуги обусловлен в первую очередь тем, что "Главный бухгалтер-Инфо" несовершенна. Продукт технически не совершенствуется и количество ошибок, возникающих при работе с программой, носит стабильный характер. Поэтому создание новых пакетов услуг будет связано с формированием спроса на них. Отдавать предпочтение более "полным" пакетам будет небольшая доля предприятий, действительно нуждающихся в большом объеме систематизированной информации и обратной связи.

Основной услугой компании, имеющей наибольшую себестоимость, является "Личный менеджер". Основная функция — снижение дебиторской задолженности. Однако, как показывает анализ, прямой зависимости между увеличением количества личных менеджеров и уменьшением дебиторской задолженности не существует.

Себестоимость некоторых услуг достаточно высока; отнесение услуг к тому или иному тарифному плану не происходит на основании исследований потребностей клиентов; не все услуги востребованы; клиенты требуют оказания услуг, имеющих большую себестоимость, в большом количестве, но платят не систематизировано; некоторые услуги не могут на сегодняшний день оказываться на должном уровне. Особенности текущей ситуации вызывают необходимость систематизации дополнительных услуг компании.

Прирост региональных клиентов отстает от прироста клиентов по Минску. Региональные клиенты составляют около 40 % клиентов компании. Рынок Минска исчерпаем. Прирост в региональных и областных центрах существенно отличается. Около 20 % региональных клиентов вызывают много проблем в обслуживании, поэтому работать с этим сегментом можно при условии разработки для него специального предложения.

Результаты исследований подтверждают необходимость совершенствования сервисного обслуживания для дифференцирования рыночного предложения.

Е.М. Горбач

БГЭУ (Минск)

ТИТАН

Свою работу я посвятила титану. Проработав большое количество литературы, я пришла к выводу, что выбранная мною тема оказалась

весьма актуальной. Подтверждением тому служит широкая область применения титана. Металл широко используется в авиации и судостроении, в металлургии и химической промышленности, в атомной энергетике, в пищевой промышленности, во многих других отраслях.

Столь разнообразную область применения титана можно объяснить его уникальными свойствами и характеристиками. Металл обладает сравнительной легкостью (почти в 3 раза легче железа), устойчивостью при высоких (почти до 1000 °C) температурах, ковкостью и пластичностью, абсолютной коррозионной устойчивостью во всех природных средах: титан совершенно не разрушается от времени ни на воздухе, ни в речной, ни в морской воде, не растворяется в большинстве кислот и щелочей.

Даже некоторые недостатки титана имеют свои преимущества. Например, титан обладает высокой химической активностью с газами при повышенных температурах. Это свойство металла используют в электронной и вакуумной технике, где титан применяется в качестве поглотителя газов для обеспечения в замкнутом объеме высокого вакуума. А низкая теплопроводность титана (примерно в 15 раз ниже, чем у алюминия) позволяет использовать его как жаропрочный материал.

На сегодняшний день потребление титана возрастает, и уже сейчас можно отметить перспективы его применения во многих отраслях промышленности. Например, глубокое и сверхглубокое бурение; использование в качестве опреснителя морской воды; при создании принципиально новых, легких конструкций автомобилей и двигателей, обладающих большой мощностью и маневренностью. Существуют перспективы разработки автомобильных моторов на водородном топливе, лучшим хранилищем которого являются гидридные сплавы из титана и железа. Большие перспективы имеет использование титана для железнодорожного транспорта (уменьшение массы вагонов, снижение расходов энергии); в гальванотехнике; медицине (изготовление искусственного сердца, трансплантатов искусственных суставов).

*А.Ф. Глушак
Филиал БГЭУ (Бобруйск)*

ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИБЫЛИ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОДУКЦИИ НА ОСНОВАНИИ ФАКТОРНОГО АНАЛИЗА

В рыночных отношениях планирование экономической деятельности всех предприятий и фирм является важной предпосылкой свободного производства и предпринимательства, распределения и потребления ресурсов.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.
Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.

Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>