

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТОРГОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Интеграция экономических процессов и вхождение Республики Беларусь в мировое экономическое сообщество требуют специальных исследований в области развития торговли и решения задач по повышению качества торговых услуг.

Управление качеством торговых услуг — это сложный и противоречивый процесс, который происходит из природы услуг и их особенностей. Прежде всего это обусловлено тем, что отсутствует единый подход к определению понятия «качество торговых услуг», его содержанию и системе показателей оценки качества торговых услуг. Также в современных условиях хозяйствования деятельность торговых организаций на рынке определяется усиливающейся ориентацией на удовлетворение потребностей и требований потребителей, которые включают покупателей и поставщиков товаров и услуг, собственников и работников торговых организаций, государства в целом.

При этом следует отметить, что в последние годы в управлении торговыми услугами произошли существенные изменения, которые можно определить следующим образом:

- проблемам качества торговых услуг стали уделять повышенное внимание не только государственные органы контроля и управления, но и непосредственно торговые организации;
- предпринимаются попытки разработки комплексных подходов к управлению качеством торговых услуг и методов оценки их качества;
- качество торговых услуг рассматривается всеми субъектами рынка как интегральный показатель, который включает в себя большой комплекс оценочных показателей.

К сожалению, несмотря на возрастающую роль качества в развитии как отдельных торговых организаций, так и страны в целом, вопросы повышения и совершенствования качества торговых услуг носят в основном дискуссионный характер. Поэтому основными путями совершенствования качества торговых услуг в современных условиях развития торговли являются:

- систематизация подходов к определению понятий «торговая услуга» и «качество торговых услуг», которые должны найти отражение в соответствующих нормативных правовых актах и стандартах;
- разработка системы показателей и методики оценки качества торговых услуг, которые будут зафиксированы в соответствующих нормативно-технических правовых актах. При этом необходимо активизировать привлечение к оценке качества торговых услуг потребителей. Именно независимые оценки качества торговых услуг, данные потребителями, являются информационной базой для принятия в будущем

управленческих решений, направленных на повышение качества торгового обслуживания покупателей;

- разработка механизма управления качеством торговых услуг с учетом интересов всех субъектов рынка как на уровне отдельных организаций торговли, так и торговли страны в целом;
- расширение границ и возможностей воздействия на производителей товаров торговых организаций, которые должны более тщательно регулировать процесс поставки товаров, делая акцент на приемку только качественной продукции в установленные сроки и месте;
- четкое определение ответственности субъектов хозяйствования за обеспечение высокого качества торговых услуг.

*И.В. Прыгун, канд. экон. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

ВОЕННО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП РАЗВИТИЯ ВНУТРЕННЕЙ ТОРГОВЛИ БЕЛАРУСИ В 40-е гг. XX в.

Военно-восстановительный этап сопровождался огромными разрушениями: во время Великой Отечественной войны 1941—1945 гг. Беларусь потеряла более 50 % национального богатства, СССР — около 30 %. Восстановление разрушенного хозяйства, в том числе и торгового, шло по мере освобождения территории республики от оккупации. Его быстрые темпы связаны с подъемом экономики СССР в целом, продемонстрировавшим возможности социалистической системы. Уже в 1943 г. возобновилась деятельность потребительской кооперации. Ее розничный товарооборот за 1945 г. составил 56,3 % довоенного 1940 г. при среднем значении по республике 54,8 %. За 1944—1945 гг. было восстановлено 40 % довоенной торговой сети и 42,6 % сети предприятий общественного питания. Развитию товарооборота в 1945—1950 гг. присущи следующие черты: замедление роста оборотов общественного питания (удельный вес в общем объеме розничного товарооборота в 1945 г. — 19 %, в 1950 г. — 13,1 %); опережение темпов роста розничного товарооборота в городе по сравнению с селом (удельный вес в товарообороте в 1945 г. — 60 %, в 1950 г. — 75 %); ускорение продажи непродовольственных товаров населению (удельный вес в 1945 г. — 23,6 %, в 1950 г. — 49,4 % против 42,1 % в 1940 г.); развертывание кооперативной торговли преимущественно в городе (удельный вес в общем объеме товарооборота кооперативной торговли в 1939 г. — 5,2 %, в 1949 г. — 24,4 %). И хотя к концу 4-й пятилетки материально-техническая база торговли Беларуси полностью не была восстановлена (в 1940 г. на 1000 населения приходилось в среднем 2,35 единиц торговых предприятий, в 1950 г. — 2,23), ухудшилась ее структура (в 1940 г. доля палаток составляла 14,7 %, в 1950 г. — 35,3 %), задачу достижения довоенного товарооборота частично удалось решить. В 1950 г. физический объем розничного