



Как видно из графика, на ИП «Либерти моторс» сохраняется общая тенденция к снижению всех видов жалоб. Количество их на «Внимательность персонала» имеет постоянное снижение, что подтверждает правильную кадровую работу на предприятии (все механики имеют высшее техническое образование, проходят постоянное обучение по работе с клиентами).

Количество жалоб на качество выполненных работ в январе—феврале уменьшалось, а на сроки их выполнения было примерно на постоянном уровне. Но затем в марте произошел рост количества жалоб по этим двум критериям. Такое явление было вызвано увеличением автомобилей, выезжающих после зимней стоянки. Причем удалось предотвратить значительный рост жалоб на сроки ремонта, так как, предвидя сложившуюся ситуацию, на склад было завезено несколько большее количество запасных частей, чем требовалось по правилам логистики. Затем ситуация стабилизировалась и количество жалоб пошло на снижение.

Сравнение общего характера кривых с аналогичными показателями других дилеров компании Форд, работающих в Минске, показывает, что у ИП «Либерти моторс» гораздо лучше ситуация с послепродажным сервисом. Суммарное количество жалоб в среднем ниже на 5 %, что подтверждается увеличением продаж автомобилей.

*А.В. Гермацкий, канд. техн. наук, доцент*

БГЭУ (Минск)

## ЛОГИСТИКА И ТУРИЗМ

В Беларуси туризм развивается как самостоятельная отрасль экономики. Если менеджмент и маркетинг туризма достаточно изучены и используются на практике, то логистика в полном объеме в этой области практически не применяется.

Между тем основные разделы логистики (информационная, закупочная, транспортная, производственная, распределительная и

логистика сервиса) очень хорошо согласуются с предметом деятельности туризма.

Основная цель логистики как практического приложения науки — помочь управляющему персоналу максимально снизить издержки на каждом этапе с получением в итоге максимальной прибыли, но с обеспечением достаточного качества и гармонизацией интересов всех участников. Это относится и к туризму. Но для этого должна функционировать логистическая система.

Если говорить о туризме в Беларуси с точки зрения логистики, то его организация находится на самом низком уровне — дологистическом. Логистическая система туризма как таковая просто отсутствует. Управление всеми элементами носит фрагментарный характер. Минимизация издержек в отдельных фазах не дает суммарного эффекта, так как отсутствует системный подход.

Для того чтобы изменить ситуацию, можно начать с преподавания в Высшей школе туризма при БГЭУ дисциплины «Логистика в туризме». В университете есть специальная кафедра логистики и ценовой политики, читаются аналогичные курсы почти на всех специальностях, кроме ВШТ.

Имея в отрасли специалистов со специальной подготовкой по логистике, турфирмы смогли бы не только избежать существенных ошибок при организации как въездного, так и выездного туризма, но и (за счет минимизации издержек) снижать стоимость туров без ухудшения качества предоставляемых услуг, тем самым оставаясь конкурентоспособными на рынке. А этот рынок не стоит на месте.

Первый период, когда белорусских туристов за счет достаточно низких цен и высокого качества сервиса «приучили» к отдыху в определенных странах, закончился. Те, кто ориентировался на работу с крупными российскими турфирмами (такими, как «Натали-турс» и «Пегас»), уже столкнулись с их агрессивной маркетинговой политикой. Уже с 2005 г. существенно изменились цены за счет перехода оплаты с дол. США на евро, с почти полным переходом отелей Турции на систему «все включено», в связи с существенным ростом цен в Египет и сокращением туров с 15 до 10—11 дней. Если российский «средний» турист это выдержит, то для «среднего» белорусского вопрос становится проблематичным.

Единственным выходом является использование в сфере туризма основных положений логистики. Знание данной науки позволит, например, наконец, понять, что для обеспечения выезда на отдых белорусских туристов в Египет уже давно пора иметь там собственные туристические комплексы. Свой транспорт, свое производство (а отель для туризма — это и есть производство), участие в послепродажном сервисе дают возможность почти полностью ос-

тавить финансовый поток у себя и пустить его на развитие именно туризма. Только такой подход даст возможность развиваться отрасли, обеспечивая гражданам Беларуси возможность получать полноценный отдых в течение всего года.

Аналогично и для въездного туризма. Только логистическая система, учитывающая интересы всех участников, позволит быстро развить эту сферу деятельности в Беларуси, избегая ошибок и ненужных затрат.

*С.П. Гурская, канд. экон. наук*

БТЭУ ПК (Гомель)

## **ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Рыночная экономика (даже на первых этапах ее становления) не обходилась без вмешательства государства. Только при оптимальном сочетании рыночных и государственных методов регулирования и повышения уровня управляемости производственными силами на макро- и микроуровнях можно обеспечить устойчивый рост экономики и приспособление существующей социально-экономической системы к изменяющимся условиям.

Прежде всего это касается торговой деятельности, что вполне закономерно. Ведь торговля является одной из важнейших сфер деятельности, в которой пересекаются интересы многих отраслей, предприятий и организаций, обслуживающего населения.

К наиболее значимым задачам государственного регулирования деятельности торговых организаций следует отнести:

- принятие законодательных документов и нормативных актов, контроль за их исполнением, обеспечивающих правовую основу и защиту интересов организаций;
- регулирование предложения путем повышения эффективности отечественного производства и гарантированного сбыта продукции (использование государственного заказа, квотирования);
- создание условий для свободной и добросовестной конкуренции на рынке, а также формирование прозрачных каналов товародвижения;
- ослабление прямых форм вмешательства и бюрократического контроля за деятельностью субъектов торговли;
- контроль за соблюдением норм трудового законодательства и регулирования частного найма, порядка оплаты труда.