

услуг и удобств и сопровождается психологически доброжелательным микроклиматом отношения к покупателям” .

Некоторые экономисты понимают под качеством торгового обслуживания создание покупателям максимальных удобств при минимальных затратах на приобретение товаров.

Указывая, что понятие “качество торгового обслуживания” является комплексным, отдельные экономисты пишут, что на него влияют следующие факторы: обеспеченность населения торговой площадью, ассортимент продаваемых товаров, затраты времени населения на покупку, внедрение прогрессивных форм обслуживания и др. Несомненно, что качество торгового обслуживания - емкое, комплексное понятие, однако и здесь отмечаются не все показатели, определяющие его.

Естественно, что существенной разницей в понятиях не способствует единству в исследовании проблем качества торгового обслуживания.

По нашему мнению, методической основой исследования экономической сущности качества торгового обслуживания является:

- теоретическое обоснование правомерности рассмотрения качества торгового обслуживания как экономической категории;
- изучение места качества торгового обслуживания в системе экономических отношений;
- формулировка определения качества торгового обслуживания.

На основе приведенного выше анализа можно предложить следующее определение. Качество торгового обслуживания - это социально-экономическая категория, которая отражает специфические производственные отношения в процессе производства, реализации и организации потребления торговых услуг, обусловленных их способностью удовлетворять потребности населения в товарах при минимально допустимых затратах общества.

Содержание понятия “качество торгового обслуживания” меняется по мере развития производительных сил и производственных отношений. На современном этапе основным фактором, определяющим это содержание является состояние рынка. При этом необходимо исходить из того, что основу качества торгового обслуживания составляет забота о покупателях, все требования которых в конечном итоге сводятся к тому, чтобы с наименьшими затратами времени и наибольшими удобствами приобрести в торговой сети высококачественные и разнообразные товары.

*А. П. Гуменников*  
ГКИ (Гомель)

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩНОСТИ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Сущность понятия “качество торгового обслуживания” раскрывается, по крайней мере, в тринадцати различных трактовках,

в том числе и авторских. В разное время проблемой раскрытия содержания этого понятия в своих научных работах занимались такие ученые как Александрова А.М., Данилов Е.И., Жигалов В.Т., Задорожная О.В., Климиш В.А., Конева М.И., Копылов В.И., Кравченко Л.И., Лебедев Н.А., Моргун А.Ф., Муртазалиев М.М., Паламарчук А.И., Самсонов Л.А., Храмцова Т.Г., Холоповский В. П. и другие. Многие из них, пытаясь дать свое определение, ограничиваются лишь перечислением отдельных составляющих его элементов. При этом приводимые определения в значительной степени различаются количеством конкретных элементов, их составом и понятиями, которые характеризуют их совокупность.

Некоторые авторы, рассматривая сущность понятия “качество торгового обслуживания”, исходят из собственных подходов к исследованию качества торгового обслуживания и различного содержания, вкладываемого в это понятие.

Качество торгового обслуживания, как нам представляется совершенно справедливым, рассматривается в отдельных определениях сущности этого понятия с позиций удовлетворения потребностей покупателей (Александрова А.М., Данилов Е.И., Моргун А.Ф., Паламарчук А.И., Муртазалиев М.М., Храмцова Т.Г. и др.).

В некоторых определениях сущность качества торгового обслуживания не раскрывается, а подменяется перечислением элементов данного понятия (Жигалов В.Т., Климиш В.А., Конева М.И., Задорожная О.В. и др.). В других акцент сделан на оптимизацию (минимизацию) экономических затрат, выделяемых для его развития народным хозяйством.

Руководящим документом Министерства торговли “Торговля. Термины и определения” РД РБ 8218.01-95 качество торгового обслуживания определяется как совокупность признаков, характеризующих состояние материально-технической базы розничной торговли, применение прогрессивных методов продажи товаров и обслуживания, уровень рекламы. Данное определение не только не раскрывает сущности понятия, но и не рассматривает его через призму потребителя.

Зарубежными экономистами качество торгового обслуживания не выделяется в отдельную проблему, а анализируются с позиций маркетинга.

Рассмотрев различные определения сущности понятия “качество торгового обслуживания” можно сделать следующие выводы:

- приведенные определения, в основном, разрабатывались в условиях, которые в настоящее время существенно изменились;
- некоторые определения сущности понятия подменяются перечислением элементов, входящих в это понятие.

Для выявления сущности понятия качества торгового обслуживания необходимо рассмотреть сущность такого понятия как “качество”. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают

им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Оценка качественной стороны торгового обслуживания должна отражать все свойства и характеристики процесса торгового обслуживания воспринимаемые (ощущаемые и оцениваемые) потребителем которые способны оказывать влияние на удовлетворенность покупателя в процессе торгового обслуживания.

При раскрытии сущности понятия качества торгового обслуживания должны учитываться следующие положения:

- качество торгового обслуживания существует и может измеряться только при осуществлении торгового обслуживания населения;
- качество торгового обслуживания отражает все свойства, то есть объективные особенности, процесса торгового обслуживания, воспринимаемые потребителями;
- качественная сторона процесса торгового обслуживания предусматривает оценку меры полезных свойств этого процесса с позиции удовлетворения потребностей населения.

Таким образом **качество торгового обслуживания населения** - это социально-экономическая категория отражающая совокупность свойств процесса торгового обслуживания и их соответствие потребностям населения.

*С.П. Гурская*  
ГКИ (Гомель)

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕЛЬСКОГО НАСЕЛЕНИЯ**

В связи с усилившейся конкуренцией на внутреннем рынке произошло существенное снижение доли потребительской кооперации в общем товарообороте всех торгующих систем: с 34% в 1990г. до 18% в 1998 году. Розничный товарооборот за 1998 год составил 44989, 9 млрд. руб или 126% в сопоставимых ценах к 1997 году при плане 109%. По-прежнему высока доля продовольственных товаров - 74%, в то время как по республике этот показатель составляет 59,1%. Товарооборот на душу населения составил 13108 тыс. руб.

Торговое обслуживание населения осуществляют 13713 магазинов (55% от общего количества по республике), 1,5 тыс. единиц мелкорозничной сети, 444 автомагазина, 586 лавок на дому.

Одной из прогрессивных тенденций в развитии торговой сети является постоянное увеличение обеспеченности населения торговой площадью. Так, по системе потребительской кооперации обеспеченность на 1000 жителей составила 318 м<sup>2</sup> при нормативе 310 м<sup>2</sup>, в то время как в целом по республике обеспеченность составляет 257 м<sup>2</sup>.

В то же время характерной особенностью состояния рознич-