

- установление требований к технологии оказания экскурсионных услуг;
- установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством экскурсионного обслуживания;
- установление требований, обеспечивающих безопасность услуг;
- установление требований к сертификации экскурсионных услуг.

Сертификация экскурсионных услуг - это деятельность по подтверждению соответствия их установленным требованиям. Сертификация проводится в целях:

- создания равных условий деятельности предприятий, занятых в процессе экскурсионного обслуживания;
- защиты потребителя экскурсионных услуг;
- контроля безопасности оказываемых услуг: для жизни, здоровья экскурсантов;
- охраны памятников и окружающей среды;
- подтверждения показателей качества услуг, заявленных исполнителем.

Г.К. Козлова
БГЭУ (Минск)

ПБО – КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В условиях общего экономического кризиса и спада инвестиционной деятельности в республике предприятия быстрого обслуживания (ПБО) стали приоритетным направлением качественного обновления отрасли. Это достигается следующими преимуществами перед ПП общедоступной сети.

С социальной точки зрения: беспроблемное обслуживание; приемлемые цены; качество продукции и обслуживание на уровне мировых стандартов.

С экономической точки зрения: рациональное использование площадей и высокопроизводительного оборудования, а также сокращение капиталовложений на строительство этих предприятий; ускорение оборачиваемости мест и увеличение пропускной способности залов; минимум производственных операций; использование для приготовления блюд более дешевого основного сырья; сокращение численности обслуживающего персонала, в первую очередь работников производства высокой квалификации; применение современных форм обслуживания.

Создание ПБО способствует повышению технического уровня отрасли. В связи с продолжающимся инвестиционным кризисом и отсутствием возможностей материального воплощения достижений технического прогресса, выпускающих массовую продукцию, у многих предприятий ОП наблюдается примитивизация про-

изводства, растет техническое отставание Беларуси от развитых стран.

ПБО являются как субъектом способным развивать и внедрять новые технологические идеи и решения, так и благоприятной средой для распространения, практической проверки и внедрения этих идей. Так, например, главным производителем в нашей республике стационарно устанавливаемых павильонов-модулей для ПБО является ПО Беларусьторгмаш в г. Барановичи.

Важно развивать инфраструктуру рынка быстрого питания, поскольку использование импортных полуфабрикатов, в которых изначально заложена высокая стоимость рабочей силы, ведет к потере рынка наших товаропроизводителей, к вывозу валюты из страны, к убыткам по внешнеторговым операциям.

В настоящее время сложившаяся социально-экономическая ситуация, обусловленная низким товарным предложением и высокими ценами, в значительной степени превышает покупательские возможности населения, что ведет к снижению физического объема продажи товаров, деформации структуры потребления, снижению престижа отрасли в целом. В связи с этим развитие сети предприятий быстрого обслуживания будет способствовать правильному ориентированию работы отрасли в решении задач, обеспечивающих увеличение реализации продукции, пропускной способности, экономической эффективности предприятий общественного питания и качественно нового уровня отрасли в целом.

Эффективность ПБО по сравнению с предприятиями питания традиционного типа состоит в следующем.

ПБО не требуют изначально больших капиталовложений и инвестиций на строительство этих предприятий, поскольку основное их развитие происходит за счет репрофилирования закрытых и убыточных предприятий общественного питания.

Каждое ПБО специализируется на постоянном небольшом ассортименте предлагаемой продукции, что повышает уровень обслуживания и сокращает время для выполнения рабочих операций.

Производительность труда на ПБО выше, чем на предприятиях питания традиционного типа. Это достигается, в первую очередь, за счет возможности оснащения предприятий современным оборудованием.

На ПБО отмечается уровень издержек обращения ниже в 2-2,5 раза ниже, чем на предприятиях питания общедоступной сети за счет практически безотходных технологий приготовления продукции; значительного снижения затрат электроэнергии; сокращения сроков амортизации большинства видов производственного оборудования по сравнению с обычным предприятием, где оно может быть загружено в среднем лишь несколько часов или даже минут в день, благодаря возможности организации непрерывного технологического процесса.

Более высокая оборачиваемость оборотных средств за счет проведения грамотной ассортиментной политики (на ПБО ассортиментный перечень состоит из 6-8 наименований с концентрацией внима-

ния на популярной, относительно недорогой и качественной продукции; приведения в соотношение ресурсов (в первую очередь основных и оборотных средств), реализуя или сдавая в аренду неиспользуемую часть основных средств (что снижает расходы на их содержание и повышает доходность); выхода на финансовые рынки, эффективно используя временно свободные денежные средства (например, приобретение краткосрочных депозитов банков и др.); привлечения финансовых средств в виде инвестиционных взносов работников предприятия.

Большая прибыльность на ПБО достигается в результате сокращения расходов на оплату труда за счет принятия на работу на неполный рабочий день, либо "лавируя" занятостью работников в зависимости от наплыва посетителей; сокращения транспортных расходов за счет централизованной доставки продуктов и полного отказа от самостоятельного вывоза точками реализации; небольших трудовых затрат. К работе на ПБО привлекается персонал низкой квалификации; повышения эффективности использования основных производственных фондов; закупка основного сырья, полуфабрикатов высокой степени готовности, быстрозамороженных блюд и покупных товаров у местных поставщиков. В результате — более высокая оборачиваемость финансовых средств и рентабельность, на которую также существенное влияние оказывают специализация и типизация ПБО.

Б.И. Врублевский, канд. техн. наук
ГКИ (Гомель),

Н.В. Бонцевич

Гомельский филиал Белорусского банка развития,

И.В. Сенько
ГКИ (Гомель)

ВЗАИМОСВЯЗЬ КАЧЕСТВА РАБОТЫ БАНКОВ С КАЧЕСТВОМ ТРУДА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Белорусский банк развития, как уполномоченный кредитовать малое предпринимательство в республике, непосредственно оказывает влияние на качество труда в сфере бизнеса путем четкой и своевременной организации расчетов. Соответствующий уровень труда самого банка играет в этом первоочередную роль, к тому же сам банк занимается оказанием специфических банковских услуг населению и субъектам хозяйствования.

Качество работы банка во многом характеризуется своевременностью межбанковских расчетов и состоянием платежной системы в целом. Реформирование платежной системы в стране ведется на основе разделения потока платежных сообщений на крупные (срочные) и прочие, на основе унифицированных стандартов, процедур сообщений, мощных средств вычислительной техники, электронного платежного документа и перевода расчетов на безубыточную основу (т.е. на основе их дематериализации).