

мов Internet в таких областях, как путешествия, розничная торговля, тематическая реклама, а также в компьютерном секторе.

Быстрое расширение во всем мире электронной торговли и привело к созданию полностью новой категории розничного торговца - предприятия, чьи рынки для производимого им изделия или услуги находятся в международной компьютерной сети Internet. Продавая товар непосредственно конечным пользователям, эти компании способны обойти обычные каналы продажи через торгового агента, что позволяет обеспечить повышение доходов и понижение затрат таких компаний.

Н.В. Оксенчук
ГКИ (Гомель)

ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Взаимосвязь качества торгового обслуживания с различными экономическими категориями является внешней характеристикой его сущности. Поэтому важное значение имеет выявление тех производственных отношений, которые выражаются самим качеством торгового обслуживания и непосредственно характеризуют его сущность. Здесь речь идет об анализе объектов, по поводу которых складываются эти отношения, характеристике субъектов и содержания отношений качества торгового обслуживания.

В отечественной экономической литературе нет единого мнения по поводу определения сущности понятия качества торгового обслуживания. Иногда смешиваются такие понятия как "качество торгового обслуживания", "культура торговли", "культура торгового обслуживания", "культура продажи".

Л.А. Самсонов считает, что "качество торгового обслуживания следует понимать как степень соответствия его фактической организации возможностям и ресурсам, выделяемым для его развития народным хозяйством". Действительно, при обслуживании населения необходимо учитывать затраты, социально-экономические процессы в обществе.

При определении качества торгового обслуживания как экономической категории необходимо отражать выполняемые торговлей функции и вытекающие из них социальные задачи. В связи с этим интересно определение качества торгового обслуживания как результата хозяйствования в торговле для достижения наибольшего эффекта в удовлетворении потребностей покупателей при минимальных затратах.

Ряд исследователей делает акцент на анализе состава качества торгового обслуживания, высказываются различные мнения по поводу того, в каких показателях оно выражается. С.В. Курак пишет, что "...качественным является такое обслуживание, которое обеспечивает удовлетворение покупательского спроса, экономит время на приобретение товаров, предоставляет населению широкий выбор

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 существенный разноречивый 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. Качеств 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,