

Проанализировав функциональные возможности данных программных продуктов, можно отметить следующее: они обладают схожими функциональными возможностями, которые способны повысить эффективность организации хозяйственных связей с поставщиками, различия наблюдаются в пользовательском интерфейсе и стоимости программных продуктов, при этом «1С: Предприятие 8. Документооборот КОРП для Беларуси» имеет существенное ценовое преимущество.

*Г. Гуйская
БГЭУ (Минск)*

Научный руководитель — Л. С. Климченя, канд. экон. наук, доцент

КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ЭЛЕМЕНТ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА

Культура обслуживания развивается каждым торговым объектом. Высокая культура обслуживания определяется поведением персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и чего от него ожидают клиенты и руководство. Высокая культура делает всех сотрудников целеустремленными.

РУП «Белоруснефть-Минскавтозаправка» всегда ценило своих клиентов, и поэтому культура обслуживания находится на высоком уровне. Исследование обслуживания выполнялось в магазине АЗС № 43. При помощи разработанной анкеты был проведен опрос 110 покупателей АЗС № 43. Получена следующая оценка качества обслуживания: «отличное» — 32 чел., «хорошее» — 63, «удовлетворительное» — 10 и «неудовлетворительное» — 5 чел. Комплексный показатель качества торгового обслуживания покупателей составил 0,85, что позволило делать вывод, что качество обслуживания покупателей хорошее.

Проанализировав результаты расчетов, можно сделать следующие выводы. На качество торгового обслуживания на АЗС № 43 РУП «Белоруснефть-Минскавтозаправка» положительно повлияли следующие факторы: полнота и стабильность ассортимента товаров; широта спектра дополнительных услуг, предоставляемых покупателям; качество реализуемых товаров; соответствие режима работы и графика сменности интенсивности покупательских потоков; оснащенность АЗС современным торгово-технологическим оборудованием; соблюдение трудовой дисциплины и этика работников. Среди негативных факторов, повлиявших на результат интегрального показателя, отметим: низкие активность и профессиональное мастерство работников торгового зала; факты несоблюдения технологии самооб-

служивания; низкий уровень постановки внутримagaзинной информации и рекламы; скудное оформление интерьера торгового зала.

Для повышения культуры обслуживания на АЗС № 43 предложено внедрение интерактивного стенда, который дает следующие преимущества: увеличение скорости обслуживания клиентов и, как следствие, рост прибыли и потока клиентов; сокращение расходов на зарплату кассиров; автоматизацию рабочего процесса; круглосуточную работу и прием заказов без выходных и 24/7; увеличение или расширение ассортимента без использования дополнительных арендных площадей.

Таким образом, очевидно, что во главе культуры обслуживания торговой организации стоит покупатель, и именно он, его потребности, желания, возможности определяют мероприятия, позволяющие повысить эффективность торговых процессов.

А. А. Даугерт
БГУ (Минск)

Научный руководитель — Н. Е. Свирейко, канд. экон. наук, доцент

ДОГОВОРНАЯ РАБОТА ООО «ОКОННЫЙ МЕТР БАЙ» С ПОСТАВЩИКАМИ СЫРЬЯ И ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

В современных условиях при организации хозяйственных связей с поставщиками товаров, сырья важное значение имеет договор, где отражаются обязательства, принятые субъектами хозяйствования.

Для исследования договорной работы с поставщиками сырья выбрано ООО «Оконный метр бай», деятельность которого связана с производством окон и дверей из профиля ПВХ. В настоящее время ООО «Оконный метр бай» сотрудничает с 195 поставщиками. Поставщики удовлетворяют потребности предприятия как по количеству и ассортименту сырья, так и по качеству и другим параметрам. Установление договорных отношений происходит, как правило, путем прямых контактов с поставщиками сырья.

ООО «Оконный метр бай» сотрудничает только с проверенными, надежными поставщиками, чтобы не допустить в своей деятельности ошибок, связанных с неправильным отбором поставщика (следствие — неполное выполнение договорных обязательств). В организации преобладают долгосрочные хозяйственные связи, поэтому смена поставщиков является редким явлением. Однако были выявлены и определенные недостатки: традиционное оформление, заключение и хранение всех договоров на бумажных носителях, что замедляет процесс поиска, увеличивает длительность сроков подготовки и согласования договора; порядок расчетов — 100 %-ная предоплата — с некоторыми поставщиками является непривлекательным условием