

Интересным и полезным для специалистов и руководителей туристских и гостиничных предприятий является опыт ряда зарубежных стран, которые разработали и внедрили гибкую систему непрерывного многоступенчатого обучения персонала, которая возведена в рамки государственной политики.

В решении вопросов управления качеством обслуживания особенно актуальна роль стандартизации. Индустрия туризма введением стандартов на качество, применением сертификации пытается установить способы и критерии оценки качества своей деятельности и создать у потребителей уверенность в том, что услуги предоставляются в рамках четко определенной спецификации. В условиях рыночной экономики, и особенно в рамках индустрии гостеприимства, потребитель безусловно должен стать ключевой фигурой при определении требований стандартов на качество, стержнем точного определения запросов. В связи с этим особую актуальность в настоящее время приобретает проблема выработки объективных критериев для оценки степени соответствия оказываемых услуг требованиям потребителей для последующей сертификации в сфере туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания. Решение данной проблемы должно осуществляться только с участием потребителей, при чем необходимо обязательно предусмотреть ориентацию на конкретную социальную группу, включая инвалидов, пожилых людей, молодежь, с учетом относительной численности каждой группы и её возможного изменения в перспективе.

С.А. Дещеня, аспирант
Гомельский кооперативный институт

К вопросу о развитии отраслевого управления в системе потребительской кооперации Республики Беларусь

На протяжении многих десятков лет в потребительской кооперации проводился курс на развитие отраслевого управления — практически с момента образования первых кооперативных союзов. Так, еще в 1917 году кооперация занималась заготовкой и переработкой сельскохозяйственного сырья. В это же время начал проявляться некоторый интерес и к общественному питанию. В дальнейшем эти отрасли, включая промышленность, продолжали развиваться.

В 50 — 60-е гг. были созданы новые отрасли: консервное производство, производство безалкогольных напитков, звероводство и т.д. В потребительской кооперации республики была создана сеть мастерских по пошиву и ремонту швейных изделий, обуви, радиоаппаратуры. К сожалению, по решению государственных органов в 1965 году Белкоопсоюз был вынужден безвозмездно передать Главбытместпрому БССР 2319 мастерских и приемных пунктов и 6725 квалифицированных работников, занятых в них.

В результате осуществления политики развития отраслевого управления на всех уровнях кооперативного хозяйства организованы отраслевые хозрасчетные формирования.

Так: на 1.01.1997 г. система Белкоопсоюза включала в свой состав:

- горкоопторги и другие торговые объединения — 212 ед.

- объединения предприятий общественного питания — 120 ед.
- комбинаты (объединения) предприятий промышленности — 78 ед.
- райкоопзаготпромы (заготконторы) — 119 ед.
- прочие предприятия и тресты и организации (тресты, фирмы, ПМК, автохозяйства и др.) — 381 ед.
- учреждения образования, науки, здравоохранения — 14 ед.

Структура управления хозяйственной деятельностью потребительской кооперации республики представлена обособленными отраслевыми органами управления:

- в торговле: управление торговли Белкоопсоюза — управление торговли обл-потребсоюза — оптово-розничное объединение райпо или торговый отдел-райпотребсоюза — коммерческий аппарат потребительского общества — розничные торговые предприятия;
- в общественном питании: управление общественного питания Белкоопсоюза — управление общественного питания облпотребсоюза — объединение общественного питания районного потребительского общества (райпотребсоюза) — предприятия общественного питания;
- в заготовках: управление заготовок Белкоопсоюза — управление заготовок облпотребсоюза — райкоопзаготпром — селькоопзаготпром;
- в промышленности: управление кооперативной промышленности Белкоопсоюза — управление кооперативной промышленности облпотребсоюза — комбинат кооперативной промышленности районного потребительского общества (райпотребсоюза) — предприятия по выпуску продовольственных и непродовольственных товаров;
- в строительстве: управление капитального строительства Белкоопсоюза — управление капитального строительства облпотребсоюза — строительные управления (ПМК, СПМК) — стройгруппы (участки, бригады) районного потребительского общества (райпотребсоюза);
- в транспорте: отделы транспорта и тары Белкоопсоюза — отделы транспорта и тары облпотребсоюза — автотранспортная колонна облпотребсоюза (районного потребительского общества, райпотребсоюза) — автобаза районного потребительского общества (райпотребсоюза);
- в звероводстве — объединение “Белкооппушнина” — зверохозяйства.

Отраслевое управление содействует более эффективному использованию производственных мощностей, повышению производительности труда; ускорению внедрения нового оборудования и технологий; оптимизации управленческого аппарата. В результате развития отраслевого управления произошло организационное укрепление отраслей высококвалифицированными кадрами, что способствовало усилению профессионального управления.

Негативным последствием отраслевого управления является рост количества отделов, их узкая специализация, возрастание объема работ по координации деятельности отраслевых подразделений.

В республике в последнее время появилась тенденция некоторого отхода от отраслевого управления. Так, в областных потребсоюзах, за исключением Минского, упразднены оптовые конторы, ликвидированы хозрасчетные главные управления заготовок и промышленности Белкоопсоюза, в некоторых районах ликвидируются хозрасчетные горкоопторги, коопзаготпромы объединяются с комбинатами кооперативной промышленности, оптовые базы объединяются в едином хозрасчетном блоке с розничными торговыми предприятиями. Повсеместно сократилось количество потребительских обществ.

При сокращении числа хозрасчетных организаций и предприятий в разных звеньях потребительской кооперации преследуются различные цели.

Так, упразднение отдельных хозрасчетных районных отраслевых организаций и возникновение смежных объединений устранит внутриведомственную конкуренцию и противоречия между, например, заготовительно-перерабатывающими и производственными комплексами или оптовой базой и розничными торговыми предприятиями. При работе в условиях хозрасчета каждая из организаций решает, в первую очередь, свои локальные задачи, не заботясь о финансовых проблемах смежников.

Положительную роль играет взаимная интеграция отраслей кооперативного хозяйства путем создания межотраслевых хозрасчетных объединений типа “оптово-розничные” и “заготовительно-производственные”. Так, в оптово-розничном объединении устраняются проблемы ответственности за товароснабжение магазинов, маневрирования товарными ресурсами и др. Работники того и другого звена заинтересованы в конечных положительных результатах работы.

Одним из признаков современного этапа развития потребительской кооперации республики является возникновение в системе новых организационно-хозяйственных структур рыночной ориентации. Так, в целях рационального использования финансово-кредитных ресурсов и сосредоточения их в одном центре в большинстве районов образованы финансово-расчетные центры (ФРЦ). Необходимость снижения затрат по страхованию имущества организаций потребительской кооперации послужила основанием для создания внутриведомственного объединения “Белкоопстрах”. В Белкоопсоюзе создан коммерческий центр, в облпотребсоюзах — торговые дома с аналогичными функциями, в районах — оптово-розничные объединения. Активизировался процесс создания малых и совместных предприятий.

Полагаем, что в системе потребительской кооперации вполне обосновано и правомерно наряду с территориальными формами управления применение отраслевого управления и форм управления по комплексам взаимосвязанных отраслей и функций.

А.И. Капштык, профессор
Гомельский кооперативный институт

Совершенствование работы торговых предприятий потребительской кооперации на современном этапе

Что касается нынешнего функционирования торговых предприятий, то на данном этапе развития рыночных отношений новое значение приобретает как повышение качества всего комплекса торгового обслуживания поку-