

К таким относятся:

— снижение темпов приватизации в республике. Не активно приватизируются убыточная, низкорентабельная и мелкорозничная сеть, а также объекты незавершенного строительства,

— палоговая политика. Необходимо в законодательном порядке принятие и установление видов и количества налогов, которые обеспечат быструю адаптацию на этапе становления. И вместе с тем привлекут отечественные и иностранные инвестиции в отрасль,

— развитие “франчайзных” отношений между предприятиями, что расширит возможности зарубежных и местных инвесторов.

Взаимозависимым для деятельности предприятий быстрого обслуживания является формирование собственной пищевой перерабатывающей инфраструктуры, ориентированной на отечественных производителей сельскохозяйственной продукции и максимальное использование потенциала крупных республиканских предприятий для производства современного торгово-технологического оборудования. Это в свою очередь даст возможность для установления более низких цен на предприятиях быстрого обслуживания. Так, перерабатывающая промышленность готова обеспечить такие предприятия полуфабрикатами высокой степени готовности, необходимым инвентарем, специальным оборудованием, а также развивать партнерство. Быстрое обслуживание требует совершенствования систем стандартизации и сертификации, призванных обеспечить гарантию безопасности реализуемой предприятиями быстрого обслуживания продукции для здоровья потребителя. Такую гарантию предоставляет кадровый и научный потенциал республики.

Предприятия быстрого обслуживания нуждаются в рекламе. Сегодня у нас отсутствует рекламная политика “фаст-фуд”. Основная причина — кажущаяся для такой необходимой отрасли ненужная реклама и поддержка “паблик-рилейшнс”.

Сегодня в условиях активного открытия в республике предприятий общественного питания различных форм собственности важно возрождать прекрасные традиции национальной кухни, высокого качества сервиса и приготовленной продукции.

*Г.А. Бондаренко, аспирант  
Белорусский государственный экономический университет*

### **Проблемы развития туристских и гостиничных предприятий Республики Беларусь**

Для преодоления нестабильности экономики Республики Беларусь важное значение имеет совершенствование управления в тех отраслях народного хозяйства, которые наиболее способны воспринять новое управленческое мышление и обеспечить быструю отдачу. К их числу прежде всего относятся отрасли сферы услуг, включая туризм и гостиничное хозяйство, которые пока не получили в республике должного развития.

В настоящее время туризм и гостиничное хозяйство становятся самыми быстрорастущими секторами мировой экономики, в которых работают и за счет которых живут миллионы людей. За последние годы туризм вышел на

второе место в структуре мировой торговли. А к 2000 году, по прогнозам экспертов ВТО, его доля составит 10 % от общей стоимости мирового экспорта товаров и услуг. Мировая гостиничная индустрия предлагает сегодня свыше 13 миллионов номеров, постоянно увеличивая разнообразие и специализацию своих предприятий.

В рамках экономического развития Республики Беларусь сфера услуг несомненно станет значительным фактором, приносящим доходы и создающим новые рабочие места. В подобной же степени ассортимент и качество предлагаемых услуг будут оказывать очевидное воздействие на само экономическое развитие, и в первую очередь, на заинтересованность зарубежных деловых партнеров, оставляя у них те или иные впечатления о республике в целом. Это обстоятельство делает обоснованной необходимость уделять сегодня сфере услуг особое внимание.

Роль различных форм туризма, организационного и технического уровня гостиничного хозяйства, а также качество оказываемых услуг в расширении взаимовыгодного делового и культурного обмена между государствами особенно возрастает в период реформирования экономики и поиска наиболее эффективных путей повышения жизненного уровня населения. В жизни Республики Беларусь роль туризма дополнительно возрастает, благодаря благоприятному географическому положению.

Однако, в настоящее время туризм в республике имеет явный выездной характер, что с экономической точки зрения может иметь ряд негативных последствий для развития национальной экономики, так как он является каналом утечки из республики значительных валютных средств. Причинами такого положения, наряду с общеэкономическими факторами, несомненно, являются недостаточное развитие новых форм туризма, неразвитость инфраструктуры, несоответствие ассортимента и качества предоставляемых услуг требованиям международных стандартов.

Как на внутреннем, так и на международном туристских рынках качество обслуживания стало элементом предложения, обещающим успех, основным фактором, показывающим место туристских и гостиничных предприятий среди конкурентов. При этом на первом плане находятся образ качественного мышления и сознательность сотрудников, базирующихся на хорошей системе образования и повышения квалификации.

Анализ образовательной подготовки специалистов гостиничных комплексов показал, что в Республике Беларусь практически нет специалистов высшего и среднего звена, которые бы окончили учебные заведения по специальности "гостиничное хозяйство", поскольку в существующих учебных заведениях нет такой специализации.

Характеризуя организационную структуру управления ряда предприятий туристско-гостиничного комплекса РБ, следует отметить, что в настоящее время на этих предприятиях отсутствует мотивационный механизм самообучения персонала, стремления к совершенствованию технологий и повышения качества обслуживания. Причина такого явления заключается в отсутствии на предприятиях продуманной кадровой политики, в субъективности руководства в подборе кадров и отсутствии системы объективного контроля физических, моральных, интеллектуальных и профессиональных качеств персонала с использованием современных методик и специального программного обеспечения.

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.