

- привлечение инвестиций в текстильную промышленность Республики Беларусь (потребность в иностранных валютных поступлениях для реконструкции и модернизации только ведущих предприятий отрасли составляет 25—30 млн дол.);

- ужесточение таможенных ограничений для поставщиков так называемого черного импорта, который ввозится в республику “челноками” без уплаты налогов и таможенных сборов;

- создание собственных рынков сбыта.

К.А. Старикова

СШ № 61 (Гомель)

МЕТОД “MYSTERY SHOPPING” И ВОЗМОЖНОСТЬ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ТОРГОВЛЕ

Mystery Shopping — метод маркетинговых исследований, предполагающий оценку качества обслуживания с помощью специалистов, выступающих в роли “подставных” покупателей (заказчиков, клиентов и т.п.).

Данный метод недостаточно развит в Республике Беларусь. Следует отметить, что на современном этапе развития экономики, когда происходит укрепление и расширение торговых сетей, а также прогнозируется приход на рынок республики российских торговых сетей, данный метод исследования, безусловно, найдет широкое применение.

Для оценки возможностей использования этого метода с учетом особенностей современной белорусской экономики было проведена оценка организации торгового обслуживания методом Mystery Shopping в магазине “Стройдом” белорусско-польского совместного предприятия “Интеркерамика”. После получения разрешения на проведение исследования совместно с руководством магазина была определена цель исследования — выявить недостатки обслуживания и оценить работу торгового персонала магазина.

После определения целей исследования и критериев оценки был разработан детальный исследовательский лист, содержащий 40 вопросов.

Для удобства вопросы были сгруппированы в соответствии с этапами обслуживания покупателей в магазине. Так, в исследовательском листе были выделены группы вопросов: встреча покупателя; определение потребностей; предложение и показ товара, консультация; предложение сопутствующих товаров и новинок; обработка товара при отпуске; подсчет стоимости покупки и расчет с покупателем; упаковка и вручение покупки; прощание с покупателем.

После составления анкеты были разработаны сценарии для агентов, запланированы посещения магазина в разное время суток несколькими “тайными покупателями”.

Проведенное исследование в магазине "Стройдом" позволило выявить проблемные участки организации торгового обслуживания и разработать следующие направления совершенствования работы: на предприятии нужно разработать и внедрить стандарты торгового обслуживания; следует проводить тренинги торгового персонала; необходимо повышать профессиональные знания продавцов о товаре; нужно разработать специальную одежду для продавцов; следует усилить контроль над работой торгового персонала; необходимо совершенствовать систему оплаты труда торговых работников магазина.

В целом результаты проведенного исследования подтверждают высокую эффективность данного метода для решения некоторых задач управления, что обосновывает необходимость применения данного метода исследования в отечественной торговле.

С.Н. Спиридонова

БГЭУ (Минск)

ПРОБЛЕМЫ ВВЕДЕНИЯ ИНСТИТУТА "ПЕРСОНАЛЬНЫХ КУРАТОРОВ" В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Эффективно функционирующие организации рассматривают персонал как свой основной ресурс, эффективное использование которого требует создания условий для их развития. В практической деятельности профессиональное развитие персонала включает в себя обучение кадров, повышение их квалификации и переподготовку, регулирование карьеры и формирование кадрового резерва. Большинство организаций при работе с резервом руководителей выделяют преемников.

Для подготовки преемников могут использоваться любые средства профессионального развития. Однако особый акцент должен делаться на практическую работу в целевой руководящей должности.

Для этого необходимо соблюдать следующие общие правила:

- дифференциация обучения в зависимости от уровня планируемого назначения, т.е. использование трех базовых схем подготовки — для низшего, среднего и высшего управленческого персонала;

- обеспечение возможности текущего руководства процессом подготовки и контроля ее результатов путем использования соответствующих формализованных процедур введения "института" персональных кураторов.

Полное требование для отечественных условий имеет особую важность. До настоящего времени в большинстве существующих структур этот процесс практически не формализован и, следовательно, реализуется на чисто стихийной основе в "факультативном" режиме.