

ность предприятий. Также примером является указ Президента Республики Беларусь № 17 от 14.07.2005 г., которым утверждено «Положение о лицензировании отдельных видов деятельности», в результате чего перечень видов деятельности, требующих специального разрешения (лицензии), был сокращен со 150 до 49, а также перечень государственных органов, уполномоченных их выдавать.

О том, что нормативно-правовая база ведения бизнеса постоянно совершенствуется, свидетельствует тот факт, что Беларусь занимает 38-е место из 190 стран в международном рейтинге Doing Business 2018. По сравнению с прошлым годом Беларусь ухудшила свои показатели на одну позицию, но это связано только с тем, что другие страны были более активными в деятельности по реформированию. Также важно учитывать, что в 2006 году Беларусь была на 106-м месте из примерно 150 стран, а прогресс за 11 лет на 68 позиций является серьезным прорывом для нашей страны [3]. В последние годы Республика Беларусь сделала значительный шаг в упрощении процесса регистрации путем проведения ряда реформ, одобренных как белорусским деловым сообществом, так и международными экспертами. Речь идет о следующих преобразованиях: сроки государственной регистрации были сокращены с трех месяцев до одного дня; отменена обязанность нотариального заверения устава, указания в уставе деятельности; введен декларативный принцип государственной регистрации, согласно которому вся ответственность за достоверность сведений, указанных в документах, представленных на регистрацию, возлагается на заявителя; существенно сокращен и оптимизирован перечень документов, представленных в регистрирующий орган для создания общества; введена электронная государственная регистрация субъектов хозяйствования и др. На сегодняшний день процесс государственной регистрации юридического лица включает в себя такие этапы, как подача необходимых документов в регистрирующий орган, получение документов о государственной регистрации. В настоящее время документы могут быть представлены в регистрирующий орган как при личном обращении, так и посредством веб-портала Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей [4]. Белорусские власти придают большое значение этому рейтингу. Президент поставил перед правительством задачу стать в ближайшие годы одной из тридцати стран с наилучшими условиями для ведения бизнеса. Для реализации этой задачи запланированы новые реформы и позитивные изменения в сфере бизнеса.

Заключение. Таким образом, мы видим, что нормативно-правовая база малого бизнеса Беларуси отличается определенной широтой и многообразием. Более того, она постоянно развивается. Все это повышает рейтинг Беларуси в мировой предпринимательской среде, а так же способствует развитию ее инвестиционной привлекательности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Статья 286. Общие условия применения упрощенной системы [Электронный документ]. – Режим доступа: <http://www.nalog.gov.by/ru/article286/>. – Дата доступа: 01.04.2019.
2. Указ Президента Республики Беларусь 25 мая 2009 № 255 «О некоторых мерах государственной поддержки». – Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=p30900255>. – Дата доступа: 21.03.2019.
3. Рейтинг стран [Электронный документ]. – Режим доступа: <http://russian.doingbusiness.org/rankings>. – Дата доступа: 28.03.2019.
4. Реформы Республики Беларусь в рамках отчета всемирного банка «Ведения бизнеса» [Электронный документ]. – Режим доступа: <http://minjust.gov.by/ru/reform/>. – Дата доступа: 29.03.2019.

УДК 338.4

РАЗВИТИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА В БЕЛАРУСИ

*К.А. Тихонович, Т.А. Грицук, студенты группы 10503217 ФММП БНТУ,
научный руководитель – старший преподаватель А.Е. Филиченко*

Резюме – Сервис – это система, успешность работы которой приведет к росту уровня лояльности клиентов, улучшению имиджа компании и увеличению прибыли.

Resume – Service is a system, the success of which will lead to an increase in customer loyalty, improve the company's image and increase profits.

Введение. В современном мире бизнеса значительную роль играют мнения и отзывы, которые как пишутся, так и хорошо читаются остальными потребителями. От качества обслуживания зависит статус предприятия в обществе, захочет ли клиент прийти снова и дать рекомендацию знакомым. Существовало ложное мнение, что качество сервиса вовсе не главная задача предприятия. Безусловно, выполненный план продаж или удвоенная прибыль также важны. Но в наши дни высокая прибыль возможна только в сочетании с высоким уровнем сервиса. Именно поэтому предприятия регулярно проводят клиентоориентированную политику, обучают своих сотрудников, чтобы каждый работник знал, что такое качественный сервис. Благодаря профессионализму продавца некоторые клиенты могут купить больше, чем ранее

планировали. Интерес продавца вызывает доверие у покупателя. Искренность с клиентом вызывает чувство того, что вы готовы решить его проблемы. Так что же такое «сервис»?

Основная часть. Существует множество определений «сервиса». В совокупности, сервис – система связей таких аспектов, как клиентоориентированность, качества обслуживания, где успешная работа приводит к увеличению прибыли и улучшению имиджа компании. Существуют методы оценки сервиса, такие, как клиентская удовлетворенность, обратная связь, тестирование сотрудников, mysteryshopping, customerjorney и другие. Они помогают выявить недостатки обслуживания и вовремя устранить их.

Белорусский сервис, к сожалению, значительно отличается не только от американских, но и от европейский стран в той же степени. Это связано с недавним зарождением культуры сервиса как таковой. Существует белорусские компании, которые уже внедрили все необходимые процессы и стандарты для высококачественного сервиса, но сделали это далеко не все. Эта проблема затронула не только частный бизнес, но и государственные структуры. К сожалению, уровень сервиса в государственных учреждениях не развивается вовсе и оставляет желать лучшего, особенно продуктовая розница.

Продавец иногда не может назвать основные характеристики товара, отсутствие интереса к клиентам, безразличность - все это приходится терпеть белорусским потребителям. Например, на почте всегда огромные очереди, в государственных универмагах никогда не услышишь консультации, если не намерен что-то приобрести, жалобы не читаются начальством и так далее. Но почему так происходит?

Проблема заключается в нехватке кадров, отсутствии карьерного роста и мотивации, низкооплачиваемой работе. Люди не хотят зря терять время, находясь в таких условиях труда, поэтому или уходят, или меняют профессию. К счастью, благодаря многочисленным жалобам руководители поняли, что же необходимо делать, для улучшения сервиса.

На современном этапе развития экономики существует большое количество предприятий, которым в ходе их деятельности приходится принимать решения. В процессе принятия решений субъекты управления организуют ряд действий, направленных на разрешение проблем предприятия. В таких случаях используются математические методы, роль которых с каждым годом растет. Рассмотрим все эти аспекты на примере Белпочты.

Деятельность отделения Белпочты направлена на обслуживание большого потока людей. Целесообразно будет использовать такую математическую модель, как теорию массового обслуживания. Для определения: оптимального количества кассиров, при котором относительная величина затрат, связанных с издержками на содержание кассиров и с пребыванием в очереди посетителей будет минимальной

Согласно проведенному исследованию интенсивность потока кассиров (λ) составляет 18чел/час. Время обслуживания ($t_{обсл}$) одного человека 8 минут.

Определим интенсивность загрузки продавцов:

$$\begin{aligned} \rho &= \lambda \times t_{обсл} \\ \lambda &= 18 \text{чел/час} = 0,3 \text{ чел/мин}, \\ \rho &= 0,3 \times 8 = 2,4 \text{ чел.} \end{aligned}$$

Очередь не будет расти до бесконечности при $\rho < n$.

Если $n=2$, то $2,4 > 2$, т.е. $\rho > n$. Тогда процесс обслуживания будет нестабилен. В системе будут возрастать средняя длина очереди и среднее время ожидания клиентами начала обслуживания.

Если $n=3$, то $\rho < n$. Интенсивность нагрузки $\rho=2,4$ показывает степень согласованности входного и выходного потоков заявок канала обслуживания и определяет устойчивость системы массового обслуживания. Поскольку $2,4 < 3$, то процесс обслуживания будет стабилен и это возможно при $n_{min} = 3$ (кассира).

Рассчитываем вероятность отсутствия требований к системе:

$$P_0 = \left(1 + \frac{\rho}{1!} + \frac{\rho^2}{2!} + \frac{\rho^3}{3!} + \dots + \frac{\rho}{n!} + \frac{\rho^{n+1}}{n! \times (n - \rho)} \right)^{-1} = 0,056.$$

Следовательно, 5,6 % в течение часа канал будет не занят, время простоя равно $t_{пр} = 3,4$ мин.

Далее рассчитываем вероятность того, что возникнет очередь:

$$P_{оч} = \frac{\rho^{n+1}}{n! \times (n - \rho)} \times P_0 = 0,518.$$

Вероятность возникновения очереди равна 51,8%.

Следующим рассчитываем среднее количество посетителей в очереди:

$$L_{оч} = \frac{\rho^{n+1}}{n \times n! \times \left(1 - \frac{\rho}{n}\right)^2} \times P_0 = 2,59 \text{ чел.}$$

Среднее время нахождения в очереди (среднее время ожидания обслуживания заявки в очереди (мин.)) рассчитывается по следующей формуле:

$$T_{оч} = \frac{L_{оч}}{\lambda} = 8,63 \text{ мин.}$$

Среднее количество покупателей около кассы (т.е. заявки, которые уже обслуживаются, и те, которые еще стоят в очереди и ждут обслуживания) вычисляем по следующей формуле:

$$L_{сист} = L_{оч} + \rho = 4,99 \text{ чел.}$$

что удовлетворяет условию, чтобы в очереди было не более 5 человек.

Относительная величина затрат:

$$C_{отн} = \frac{n}{\lambda} + n * T_{оч} = 35,89.$$

Аналогично данным расчетам находятся показатели для количества кассиров от 4 до 7. Далее такие показатели как вероятность отсутствия требований к системе и время нахождения в очереди заносятся в таблицу 1. Также вычисляем относительную величину затрат.

Таблица 1. – Характеристика обслуживания с учетом разного количества продавцов

Характеристика обслуживания	Число продавцов				
	3	4	5	6	7
P_0	0,056	0,083	0,089	0,090	0,09
$T_{оч}$	8,63	1,435	0,349	0,09	0,02
$C_{отн}$	35,89	19,07	18,41	20,53	23,48

Источник: разработка авторов на основании приведенных выше формул

Из таблицы 1 делаем вывод, что оптимальное количество кассиров равно 5. При данном количестве кассиров наблюдается улучшение функционирования системы обслуживания посетителей и не наблюдается перегрузки системы. При увеличении количества кассиров характеристики обслуживания значительно улучшились, также затраты на обслуживание системы минимальны.

Заключение. Таким образом, чтобы предприятие имело постоянную прибыль необходимо обеспечить качественный сервис. Это можно сделать, организовав тренинги для сотрудников и повышение квалификации, постоянно мотивировать персонал. Сотрудники должны понимать, что их главная задача не заставить потребителя купить, а помочь ему. Когда потребитель поймет, что он приобрел именно то, что ожидал, он вернется снова. А значит расскажет еще своим друзьям и знакомым, запустив тем самым «сарафанное радио», что обеспечит приток новых клиентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. AUDITSERVICE: Что такое сетевой маркетинг: преимущества и недостатки. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://auditservice.by/как-изменился-уровень-сервиса-в-белар/>. - Дата доступа: 05.03.2019.

2. ACTIVESALES: Как улучшить качество обслуживания в сфере услуг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://activesales.by/blog/kak-uluchshit-kachestvo-obsluzhivaniya-v-sfere-uslug/>. - Дата доступа: 04.03.2019.

УДК 65.012.464

ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВОРГАНИЗАЦИИ ИТ-СФЕРЫ

В.В. Трусова, студентка группы 10503416 ФММП БНТУ
научный руководитель – канд. экон. наук, доцент **О.Н. Монтик**

Резюме – Согласно статистике [7], каждый третий специалист ИТ-сферы оценивает степень своего истощения как очень высокую. Причинами выгорания являются отсутствие признания их услуг, сильная загруженность, однотонность задач, нарушение баланса между работой и личной жизнью. Избежать выгорания сотрудника и проблем, которые оно влечет, можно реализовав ряд мероприятий на предприятии. Однако, прежде всего необходимо осознать их ценность и важность, иначе не до конца принятая идея лишь усложнит процессы на предприятии.