

ным и из совокупности качеств различных услуг, посредством которых формируется туристский продукт.

Существуют две концептуальные модели качества услуг – двухфакторная и пятиступенчатая, использование которых в практической деятельности туристских предприятий будет способствовать формированию качественного туристского продукта с точки зрения потребителя.

Двухфакторная модель качества обслуживания была разработана представителями Северной школы маркетинга. Согласно этой модели, следует различать технические и функциональные аспекты качества. Впоследствии данная модель была расширена до трех факторов, т. е. основными элементами качества туристского продукта являются: материальное качество (оргтехника, здание, офис и т. п.), интерактивное качество (уровень обслуживания в момент взаимодействия клиентов с персоналом фирмы) и корпоративное качество (имидж и деловая история компании).

Согласно пятиступенчатой системе качества, наличие или отсутствие качества туристского продукта рассматривается как результат наличия или отсутствия разрывов на пяти уровнях в компании. Первый уровень – это разрыв между ожиданиями клиентов и восприятием руководством фирмы этих ожиданий. Второй уровень предполагает возможный разрыв между восприятием руководства фирмы ожиданий клиентов и трансформацией этих ожиданий в спецификации качества услуг. Третий уровень – возможный разрыв между четко требуемыми и существующими стандартами качества предоставляемых фирмой услуг. Четвертый уровень – возможный разрыв между качеством предоставляемых услуг и внешней информацией об этом качестве, передаваемой потенциальным клиентам посредством действующих маркетинговых коммуникаций. Пятый, самый важный, уровень – возможный разрыв между сформированными ожиданиями клиентов относительно качества услуги и их непосредственным восприятием этого качества в процессе потребления услуги. Согласно пятиступенчатой модели, разрыв на данном уровне происходит вследствие возникающих разрывов на каком-либо из четырех предыдущих уровней. Математически такая логика выражается как сумма всех четырех уровней: «Уровень 5 = f (Уровень 1, Уровень 2, Уровень 3, Уровень 4)».

Охарактеризованные модели качества услуг служат концептуальной основой для исследований качества туристского продукта и стратегического управления качеством в сфере туризма. К сожалению, в практической деятельности компаний белорусского туристского рынка вышеизложенные концепции не находят достойного отражения и применения. Тем не менее в условиях повышения неценовых форм конкуренции, именно качество туристского продукта является для потребителя основным критерием при выборе туроператора.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ В ВТО

Александров С.Г., концерн «Белресурсы»

При всем своем сложном состоянии современная белорусская экономика может эффективно развиваться лишь при активном взаимодействии с мировым рынком товаров и услуг. Того же требуют проводимые в стране экономические преобразования. В свою очередь правила игры на мировом рынке в условиях глобализации определяются ныне странами коллективно при решающей роли в этом Всемирной торговой организации (ВТО), объединяющей около 150 государств, и по правилам которой проходит свыше 95% оборота мировой торговли. В стратегической перспективе Республика Беларусь должна присоединиться к ВТО. Однако нормы и правила ВТО создадут принципиально новую организационно-правовую среду функционирования экономики.

Республика все еще обладает рядом конкурентных преимуществ. Это ее уникальное положение, все еще сохранившийся научно-производственный потенциал, высокая квалификация рабочей силы. Имеются и примеры успешных прорывов отдельных предприятий на внешние рынки. Вместе с тем очевидно, что вступление в ВТО само по себе вряд ли приведет к какому-то резкому росту отечественного экспорта или даже его заметному увеличению, поскольку структура экспорта крайне инерционна и не может быть быстро изменена ввиду чрезмерной изношенности производственных мощностей отечественной промышленности, замедления НТП в стране. Поскольку правила и нормы ВТО направлены прежде всего на обеспечение «национального режима» для иностранных участников, подразумевая их недискриминацию и создание для них условий не худших, чем для национального производителя, это также не решит проблем с избыточностью внутренних административных барьеров для отечественных предприятий.

По-иному прогнозируется перспектива импорта товаров и услуг. Их расширенный допуск на отечественный рынок способен существенно обострить конкуренцию по многим позициям, к чему промышленность пока не готова. Это в особенности относится к пищевой, фармацевтической, химической, легкой и электронной промышленности, секторам страхования, финансовых услуг и розничной торговли.

Пока промышленность республики остается нереструктурированной и неконкурентоспособной, независимо от членства в ВТО, импорт будет расти, усиливая конкуренцию и подталкивая неэффективные предприятия к перепрофилированию, а самые неэффективные – к закрытию. В конечном счете, те проблемы, которые были отодвинуты на несколько лет, проявят себя с большей силой, при этом шанс встроиться в мировую экономику будет упущен. К тому же в настоящее время в развитых странах происходит замедление экономического роста, что, как правило, ведет к повышению протекционистских тенденций во внешнеэкономической политике и росту числа антидемпинговых и антисубсидионных расследований.

Важным аспектом является необходимость переходного периода и возможности адаптации белорусской экономики к режиму свободной торговли, имея в виду, что процессы разгосударствления и приватизации и реструктуризации производства не могут быть осуществлены одномоментно. Хотя соглашения ВТО не регулируют какую-либо особую форму собственности предприятий, прогресс в структурной трансформации может стать пунктом переговоров при вступлении в ВТО. Беларусь может попросить принять некоторые специфические шаги, например, по срокам эффективной приватизации, как предварительное условие для того, чтобы отнести Беларусь к странам с рыночной экономикой.

При выработке условий вступления Республики Беларусь в ВТО необходимо признание «блока развития» – то есть серии исключений из правил торговли, которые позволят защитить наиболее приоритетные для нормального экономического развития отрасли промышленности, укрепить продовольственную безопасность, защитить сельское население и ограничить агрессивную конкуренцию со стороны зарубежных производителей.

Открытие внутреннего рынка может быть выгодным для государства, но оно может потребовать и некоторых изменений в политике, структуре экономики, мировосприятии. Отечественные производители готовых изделий и нефинансовых услуг в целом слабо знакомы с возможными изменениями, в связи с вступлением в ВТО, не формулируют свои интересы и не отстаивают их. Большой доступ к рынкам, более низкие тарифы на продукцию с высокой добавленной стоимостью (вместо сырья), в комплексе с масштабными усилиями по укреплению потенциала для использования преимуществ свободной торговли – все это может дать импульс для развития, но по большей части все это лишь предстоит сделать.

Правительства, пытающиеся проводить политику, предполагающую развитие свободной торговли, заинтересованы в стимулировании развития отраслей, ориентированных на экспорт и стремящихся выйти на новые внешние рынки. Защитные меры не должны препятствовать выбраковке неэффективных производств, полной либо частичной замене импортом отдельных видов отечественной продукции и услуг. В этом случае неизбежны консервация технической отсталости и высокой ресурсоемкости отечественного производства, сохранение непригодных в рыночных условиях форм управления и организации хозяйственной деятельности. Но защищать отечественный рынок необходимо.

Традиционными видами белорусского экспорта являются продукция машиностроения, химической и легкой отраслей промышленности. Таким образом, приоритетность в защите отраслей при вступлении в ВТО совпадает с экспортной специализацией республики. Товарная структура импортных потоков также подтверждает сложившуюся международную специализацию республики, как страны, ввозящей энергоносители и некоторые виды сырья.

Очевидно, что республика находится на стадии развития конкуренции на основе факторов производства. Для обеспечения стабильного экономического роста и укрепления позиций в мировой экономике ей крайне необходимо расширение источников конкурентных преимуществ за счет инвестиций и инноваций.

Состояние отечественного технологического базиса в настоящее время таково, что на его основе сложно выпускать конкурентоспособную на мировых рынках продукцию. Поскольку в активизации инвестиционного процесса решающая роль принадлежит предприятиям, заметный рост инвестиций возможен лишь при улучшении их финансового состояния. Однако 29,7% предприятий промышленности являлись убыточными и, следовательно, не могли финансировать капиталовложения из прибыли. В то же время малая величина иностранных инвестиций не способствует ускоренному решению такой острой проблемы, как недостаток средств для модернизации

Преращение инвестиций в один из источников конкурентных преимуществ будет зависеть не только от наращивания объемов инвестиций, но и от изменения их отраслевой структуры. В последние годы на промышленность приходилось почти 30% объема инвестиций, наиболее острую потребность в капиталовложениях испытывали химия и нефтехимия, машиностроение, топливная и текстильная отрасли промышленности.

Одним из приоритетов ведения переговорного процесса при вступлении Республики Беларусь во Всемирную торговую организацию является формирование перечня чувствительных товаров, производство которых для республики является жизненно важным.

В настоящее время возникла необходимость введения мер по защите национального рынка РБ в отношении импорта некоторых видов сельскохозяйственной и продовольственной продукции, промышленных товаров, изделий легкой и химической промышленности. По тем позициям, где производство товаров предприятиями на текущий период не обеспечивает потребности внутреннего рынка или данные товары не производятся в РБ, предлагается исключение их из перечня чувствительных.

ПРОБЛЕМА ВЫБОРА АНАЛОГОВОЙ СТРАНЫ В АНТИДЕМПИНГОВЫХ РАССЛЕДОВАНИЯХ ПРОТИВ СТРАН С НЕРЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКОЙ

Баканов А.А., Жулего Л.В., Белорусский государственный университет

Статистические данные свидетельствуют, что страны с нерыночной экономикой (далее – СНЭ) являются основными жертвами антидемпинговых расследований. Это обстоятельство становится особенно очевидным, если соотнести количество антидемпинговых мер, действующих против СНЭ, с объемом их экспорта.

Многие исследователи объясняют данное обстоятельство особой процедурой обнаружения факта демпинга, применяемой в отношении СНЭ. Для них оценка нормальной стоимости осуществляется не на основе цен или издержек производства в стране-экспортере, обвиняемой в демпинге, а на основе цен или издержек в так называемой аналоговой стране. В качестве последней должна быть избрана страна с рыночной экономикой (далее – СРЭ), в которой производится подобный продукт.

Такой метод установления факта демпинга осложняет положение производителей из СНЭ, обвиняемых в демпинге (в сравнении с производителями из СРЭ), как минимум в двух отношениях.

Во-первых, они в подавляющем большинстве случаев оказываются не в состоянии контролировать правильность расчета нормальной стоимости, поскольку не имеют доступа к используемым для этой цели данным, которые являются конфиденциальными. Такая проблема не существует («по определению») для производителей из СРЭ.

Во-вторых, учитывая очень короткие сроки, предоставляемые для предложений и комментариев относительно избрания аналоговой страны, производители из СНЭ могут оказаться (и оказываются) в затруднительной ситуации из-за отсутствия или недоступности данных, на основании которых можно было бы предложить приемлемую аналоговую страну.

Последнее обстоятельство может оказать решающее воздействие на итоги расследования: достаточно очевидным является то, что уровень цен и издержек производства одних и тех же продуктов в различных странах является неодинаковым. И если в качестве страны-аналога будет избрана страна с относительно высоким уровнем цен и/или издержек производства, то обвинения в демпинге, выдвинутые против производителей из СНЭ, окажется легко обосновать.

В этой связи для производителей из СНЭ могут оказаться полезными некоторые методы эмпирических исследований, разработанные в экономической науке для анализа международной торговли, но пока не применявшиеся для оценки приемлемости выбора аналоговой страны для целей установления нормальной стоимости в антидемпинговых расследованиях в отношении СНЭ.

К этим методам можно отнести, во-первых, расчет различных показателей так называемых выявленных сравнительных преимуществ (revealed comparative advantages – RCA). Они широко применяются в качестве индикаторов конкурентоспособности стран в производстве различных товаров (или – по товарным группам и отраслям). Данные, необходимые для расчета большинства RCA-индикаторов, обычно легко доступны практически по всем странам мира и могут быть получены и обработаны в кратчайшее время. На основании значений RCA-индикаторов страны могут быть проанжированы по уровню конкурентоспособности, а, значит, по уровню цен и издержек (хотя и косвенно).