

vative industries and reimburses up to 50% of the cost of buying or using intellectual property products. They should be used to produce a qualitatively new product or service. Assistance is allocated for a maximum of 3 years or until investment in an innovative product pays off [4].

Conclusions. Thus, in the Republic of Belarus measures have been taken to simplify the tax system. The analysis showed that a simplified taxation system doesn't reduce the tax burden on small and medium-sized business sectors. This factor that impedes the development of small and medium-sized businesses in the Republic of Belarus. It is necessary to develop an effective tax policy that will not only be comfortable for small and medium-sized businesses, but will also be able to ensure its rapid development. According to the analysis of the policy of stimulating small and medium-sized businesses in Poland, in order to improve the tax policy in the Republic of Belarus, the following measures should be taken: reducing the contributions of small enterprises to the Population Protection Fund, lowering income taxes, reducing the amount of documentation in the process of registering and paying taxes, and making benefits real estate for entrepreneurs, arrange soft loans.

REFERENCES

1. Налоговый кодекс Республики Беларусь (Общая часть и Особенная части): принят Палатой представителей 15 ноября 2002 г.: одобр. Советом Респ. 2 декабря 2002 г.: текст Кодекса по состоянию на 1 января 2010 г. — Минск: Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь, 2010. — 640 с.
2. Совет по развитию предпринимательства: Проблемы налогообложения малых и средних предприятий. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ced.by/ru/publication/~shownews/problemy-nalogooblogenia-msp>. - Дата доступа : 15.03.2020.
3. Козаржевский, П. Частный бизнес Беларуси: внешние и внутренние факторы развития / П. Козаржевский, Е. Ракова; под ред. П. Козаржевского. — Минск: ООО «Невский простор», 2007. — 146 с.
4. Telegraf.by: Гранты, льготное налогообложение и доступные кредиты: зачем открывать бизнес в Польше. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://telegraf.by/world-news/416542-granti-lgotnoe-nalogooblojenie-i-dostupnie-krediti-zachem-otkrivat-biznes-v-polshe/>. - Дата доступа : 16.03.2020.

УДК 658

PROBLEMS OF QUALITY SERVICE DEVELOPMENT IN STATE STRUCTURES IN THE REPUBLIC OF BELARUS

*К.А. Тихонович студентка группы 10503217 ФММП БНТУ,
научный руководитель – старший преподаватель Н.И. Шумская*

Резюме – Рассмотрено понятие «качество сервиса», разобраны основные стратегии сервиса в государственных структурах. Произведен анализ белорусского сервиса. Даны рекомендации по улучшению сервиса в частных и государственных предприятиях Республики Беларусь.

Summary – The concept of “quality of service” is considered, the main strategies of service in government agencies are analyzed. The analysis of the Belarusian service. Recommendations are given on improving service in private and state enterprises of the Republic of Belarus.

Introduction. The purpose of this study is to make quality assessment of service in Belarus and to improve the quality of service in state structures. Successful work of the companies is based on the effective management of all business structures. It is worth paying attention not only to the economic issues of the company, but also to the psychological climate in the team.

The main part. The main goals are a completed sales plan, a good market share and high income. But managers understand that this goal can be achieved thanks to the good teamwork in the office, where each employee feels his or her importance. This concept directly affects on the quality of service, not only in business, but also in state structures. We all know, effective sales aren't possible without consumers. They create the demand for a product or the service, they dispose the company's share in the market [1].

But how often do large companies think about consumers? Unfortunately, not so often as we want. And it's in vain, because customers appreciate not only the quality of products, but also the quality of service, which significantly affects on sales. For a start, what is the service? Service is the customer maintenance in different spheres, structures or activities. But why is it so important? At first word of mouth works in the society which significantly affects on future sales. Secondly if the product or service satisfied the buyer, we can say about high quality of this product or service. The next thing is competitiveness. And it's most advantageous to retain old customers, and not to start new ones.

Now let's talk about Belarus.

It's not a secret that the service in Belarus isn't so high quality as we would like. We conducted a study that out of 100 people, 68 are dissatisfied with the quality of service in Belarus, 23 people are satisfied and 9 refrained from answering. The statistics are sad, but it will not change if nothing to do. This problem is relevant for state structures such as hospitals, utilities, transport, post offices and so on [2]. But how to fix it? How to make consumers satisfied not only

with goods, but also with the service? How to make customer experience of buying something in any store? How to make consumers choose the belarusian service? I see the solution in this way:

- 1) Questioning. It is necessary to identify what disadvantages, according to consumers, there are in our service;
- 2) Staff training of state structures;
- 3) Staff motivation. Staff can be motivated both financially and intangible;
- 4) Feedback organization from the seller: call or SMS;
- 5) Implementation of a CRM system in the sales chain [3].

Conclusions. In conclusion, I want to say modern service is still developing in Belarus. We have something to learn from other countries. A lot has already been done to improve service in Belarus. Many private companies ask to leave feedback in order to improve the quality of service, regularly conduct trainings for staff, create conditions that motivate staff. State agencies should take an example and begin to implement the above points. A happy customer is the key to successful sales. But the most important thing is we see our disadvantages which means - a start has been made.

References

1. Belretail.by: Человек с диктофоном, или Откровения Тайного покупателя. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://belretail.by/article/chelovek-s-diktofonom-ili-otkroveniya-taynogo-pokupatelya-retail-service>. - Дата доступа : 14.03.2020.

2. Belretail.by: Как изменился уровень сервиса в Беларуси за 2017 год. Исследование. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://belretail.by/article/kak-izmenilsya-uroven-servisa-v-belarusi-za-god-issledovanie>. - Дата доступа : 15.03.2020.

3. SendPulse-Blog: 4 причины почему удовлетворённость клиента — важный показатель. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sendpulse.com/ru/blog/4-reasons-why-customer-satisfaction-is-important-metric>. - Дата доступа : 16.03.2020.

УДК 339

ПРИЕМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ СОБСТВЕННОГО БИЗНЕСА

*А.Д. Толкач, А.М. Петракович, студентки группы 10503217 ФММП БНТУ,
научный руководитель – канд. экон. наук, доцент О.Н. Монтик*

Резюме – В статье рассматривается бизнес как один из важнейших элементов, влияющих на устойчивость экономики и политической ситуации в стране. Затрагиваются вопросы об открытии собственного бизнеса, а точнее о достоинствах и недостатках, с которыми придется столкнуться начинающему бизнесмену.

Summary – The article considers business as one of the most important elements affecting the stability of the economy and the political situation in the country. It raises questions about starting your own business, and more precisely about the advantages and disadvantages that a novice businessman will have to face.

Введение. По данным Министерства по налогам и сборам, по состоянию на 1 января 2019 г. в Республике Беларусь осуществляют свою деятельность более 348 тыс. представителей малого и среднего бизнеса [1]. В основном это сфера торговли, а также открытие собственного производства. Люди начинают зарабатывать для себя, создают что-то новое. И эта цифра постоянно увеличивается. Так как заниматься малым бизнесом в стране стало перспективно и выгодно. Каждый человек желает иметь ничем не ограниченный доход. Многие люди проводят свое свободное время на работе за определенную заработную плату, хотя при этом существует много возможностей зарабатывать гораздо больше денег. Как? Заняться собственным бизнесом!

Неограниченный доход можно получить только, занимаясь собственным делом. Но открытие своего дела, это всегда считается рискованным шагом. И каждый человек должен быть готов бороться за свою нишу в той сфере, которую он выбрал.

Основная часть. Как только образовалась возможность начать собственное дело, в этот момент устремились все, кто хотел разбогатеть, при этом не имея над собой начальников. Но недостаточно просто открыть свой бизнес, нужно уметь грамотно им управлять, чтобы бизнес не прогорел.

На данный момент предпринимателей считают самыми образованными людьми. Но, чтобы организовать свой бизнес, одного образования мало. Далеко не все начинающие предприниматели ясно представляют, с чем им придется столкнуться при открытии собственного бизнеса. Эти люди должны обладать определенными чертами характера:

- четко оценивать сложную ситуацию;
- уметь принимать взвешенные решения;
- быть готовым к риску.

Как правило, в любом деле есть свои положительные и отрицательные стороны. И бизнес не является исключением. Для того чтобы сделать осознанный выбор, нужно взвесить все возможные за и против. Для этого нужно разобраться в плюсах и минусах открытия собственного бизнеса. К преимуществам относятся: