

ниманием руководства банка ожиданий потребителя и процессом внедрения системы качества в этом банке, между внедренной руководством банка системой качества и уровнем подготовки персонала банка, между существующей в банке системой качества и продекларированными через СМИ ее возможностями, между ожиданиями потребителей банковской услуги и процессом предоставления банком этой услуги, а также между пониманиями банком и клиентом роли предоставляемой услуги (по мнению банка, предоставляемая услуга — это истинное требование клиента, а не средство, способное удовлетворить это требование).

Качество банковской услуги, таким образом, является объективно-субъективным понятием: объективным, потому что оно (как свойство) присуще услуге (назовем эту составляющую качества «врожденным качеством»), а субъективное, потому что оно зависит от требований, которые клиент предъявляет к услуге, — «приобретенное качество». При этом «врожденное качество» определяется нормированным (корпоративным, отраслевым, государственным или международным стандартом) или заявленным (лицом, предоставляющим услугу) перечнем свойств услуги, а «приобретенное качество» — ее полезностью.

Другими словами, качество банковской услуги формируется всей средой ее существования: и внутренней, и внешней. При этом часть внешней среды, подверженная влиянию банка, управляется либо банком, либо «стихией» рынка. Это необходимо учитывать при создании системы формирования качества банковской услуги.

*Т.Ю. Надольный, соискатель*

БГЭУ (Минск)

## **АКТУАЛЬНОСТЬ И НЕОБХОДИМОСТЬ СТАНОВЛЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО РЫНКА ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Создание в Республике Беларусь основ современной рыночной экономики настоятельно требует от государственных органов всех уровней целенаправленных усилий по формированию рыночных институтов, стимулированию развития всех видов рынков и рыночных инфраструктур.

К числу важнейших из них относится и рынок драгоценных металлов, становление и развитие которого, связанное с накоплением золотовалютных резервов, имеет первостепенное значение для стабилизации экономики и обеспечения устойчивого экономического роста.

Золотовалютные резервы в национальной экономике играют ту же роль, какую в каждом домашнем хозяйстве и частном предпринимательстве играют личные сбережения. Они представляют собой важнейшее средство экономического регулирования, ресурсное обеспечение, используемое для решения любых стратегических задач. Их наличие является по-

казателем платежеспособности государства и служит важнейшим подтверждением его способности выполнить свои договорные обязательства.

Мировой рынок драгоценных металлов прошел длинный путь развития, которое было теснейшим образом связано с эволюцией мировой экономики.

Уже в древнейших цивилизациях переход к регулярному использованию денежных ресурсов сопровождался накоплением сокровищ в государственных и частных хранилищах.

Развитие товарно-денежных отношений создавало настоятельную потребность в накоплении денежных резервов, в использовании для накопления и осуществления других функций денег драгоценных материалов, сочетающих в себе одновременно товарные и денежные свойства.

Важным стимулом для развития системы денежного обращения явилась хроническая нехватка золота, а также его высокая стоимость, обусловленная его редкостью и наличием вышеперечисленных потребительских качеств. Отставание накоплений золота в европейских странах от роста товарной массы создало иллюзию, будто увеличением запасов золота можно решить все экономические и политические проблемы этих стран.

С вводом в обращение бумажных денег правительства многих европейских стран стали осуществлять неограниченную эмиссию казначейских билетов, щедро расплачиваясь бумажными носителями информации по всем статьям государственных расходов, включая и государственные долги.

Введение золотого стандарта стало возможным вследствие значительного роста золотодобычи в мире, открытия и эксплуатации крупных месторождений золота в США (Аляска), Южной Америке, Австралии и России. Однако вскоре и многократный рост добычи золота перестал удовлетворять нужды государств в выпуске денежных запасов для обеспечения нормального товарно-денежного обращения.

Главный недостаток системы золотых стандартов состоял в нерациональной зависимости выпуска денежной массы от добычи и производства золота, что обуславливало невозможность проведения гибкой денежно-кредитной политики в соответствии с конкретными изменениями в экономике каждой страны. При этом крайне затруднялось целесообразное регулирование экономики.

*О.Г. Наталевич, канд. филол. наук*

*БГЭУ (Минск)*

## **ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ КАК ЧАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА В УСЛОВИЯХ РЫНКА**

Профессиональный и политический навык сам по себе еще не обеспечивает успешное осуществление коммерческих проектов и не создает достойную репутацию в деловых кругах. Для этого необходимо уметь