

цы финансовых услуг не только оказывают услуги, но и проводят исследование рынка, решают возникающие проблемы клиента. Кроме этого, продавцам услуг приходится полагаться больше на создание и укрепление отношений с клиентами, чем на ценовые льготы и скидки. Рынок финансовых услуг имеет специфические черты, которые обуславливают особенности маркетинговой деятельности. Многие положения в маркетинге и управлении одинаково применимы как для производственной сферы, так и для сферы услуг, однако есть определенная специфика, которая вытекает из особенностей рынка финансовых услуг.

Разработка концепции маркетинга финансовых услуг включает в себя:

- изучение и прогнозирование рынка;
- анализ клиентов и конкурентов;
- сегментация и выбор целевого рынка;
- разработка ассортимента услуг;
- формирование ценовой политики;
- разработка эффективной системы продвижения услуг;
- разработка плана маркетинга;
- контроль за реализацией плана маркетинга.

Кроме этого, в маркетинге финансовых услуг выделяют дополнительные элементы:

• персонал. Необходимо определить какие навыки, знания, умения нужны персоналу, в чем его сильные и слабые стороны. Знания и умения сотрудников определяют уровень услуг и степень удовлетворения, которые получают клиенты. Отбор и поддержка эффективно работающих сотрудников – важнейшее условие компаний, оказывающих финансовые услуги;

• процесс – это процедура и деятельность, необходимые для предоставления услуг. Он включает этапы производства финансовых услуг, их продажу, обслуживание, время, которое тратит покупатель на приобретение услуги;

• окружение – внешняя среда, в которой оказываются услуги и в которой взаимодействуют продавец и клиент. Сюда включаются материальные элементы, которые помогают предоставлять услуги и служат связующим звеном между ними.

Дополнительные элементы, включаемые в маркетинг услуг, имеют неодинаковое значение для разных услуг. Однако, как и традиционные элементы, так и новые не существуют сами по себе, они влияют друг на друга и Маркетинговая стратегия фирмы на рынке финансовых услуг определяется с учетом комбинации этих элементов.

<http://edoc.bseu.by:8080>

*Джеломанов Е.В.  
УО БГЭУ (Минск)*

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЫНКА ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Основным путем развития экономики Республики Беларусь является инновационный. Разработки ученых, отчужденные от их создателей в пригодной для коммерциализации форме, представляют собой важнейшую часть информационного ресурса. В связи с тем, что регулируемый рынок следует считать одним из наиболее действенных инструментов, обеспечивающих эффективное производство и потребление любого продукта (в т.ч. и информационного), исследование направлений совершенствования информационного рынка в Беларуси актуально.

Обобщая результаты исследований белорусского рынка информационного ресурса, необходимо указать на сложности его функционирования: сравнительно невысокий уровень развития инфраструктуры; высокий уровень пиратства; недостаток инвестиционных средств, блокирующий проникновение частных субъектов в отдельные секторы анализируемого рынка; сравнительно невысокие доходы значительной части населения, не позволяющие им тратить существенные в абсолютном измерении суммы денежных средств на приобретение информационных продуктов и услуг; недостаточно развитая институциональная база.

Можно предложить совокупность мер, направленных на улучшение условий и непосредственное стимулирование рынка информационного ресурса, включающую:

- либерализацию условий вхождения на рынок информационного ресурса за счет снижения организационных и административных барьеров на вход в соответствующие отрасли;

- развитие институциональной, в т.ч. и законодательной, среды, приведение ее в соответствие с требованиями международных организаций (в частности, ВТО);

- достижение технологической совместимости в инфраструктуре рынка информационного ресурса страны и мирового сообщества на основе использования передовых иностранных разработок и продвижения в развитые страны собственных разработок в этой сфере; повышение эффективности и надежности используемых технических средств; оптимизация распространения названных средств по территории Республики Беларусь;

- развертывание сотрудничества с ТНК, действующими на рынке информационного ресурса, в форме создания совместных предприятий, представительств на территории Беларуси, кооперирования и интеграции уже существующих предприятий с зарубежными фирмами. Это позволит укрепить позиции государства в международном разделении высокотехнологического труда и в какой-то мере компенсирует ухудшение сальдо торгового баланса, вызванного изменением конъюнктуры на традиционных рынках товаров и сырья.

Реализация указанных мер окажет влияние на экономику в двух направлениях: будет содействовать росту конкурентоспособности предприятий за счет ускорения перехода на инновационный путь развития и обеспечит рост экспортного потенциала самого информационного ресурса.

<http://edoc.bseu.by:8080>

*Дирко С.В.*  
*УО БГЭУ (Минск)*

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕЦИКЛИНГА МЕТАЛЛОВ**

Проблема обеспечения металлургических и металлопотребляющих предприятий необходимым исходным сырьем в условиях ограниченности природных рудных ресурсов в Республике Беларусь решается путем реализации рециклинга металлов, под которым понимается целый комплекс работ, связанных с преобразованием и использованием вторичных металлов в производственных процессах для максимально возможной замены первичных ресурсов. Совершенствование существующей практики реализации рециклинга металлов предполагает внедрение новых, более прогрессивных подходов к управлению процессами рециклинга, одним из которых является логистический подход.

Процессы рециклинга целесообразно рассматривать с точки зрения реверсивной логистики. Ключевая особенность реверсивной логистики состоит в применении логис-