

and contractors. The principal directions of marketing research are as follows: explanation of the conjuncture of the resources and sales markets; research of marketing inventory; research of the internal and external factors of the organization; research of the productive forces market; research of the motives; marketing intelligence.

*Борушко Н.В.
БГТУ (Минск)*

МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ БЕЛОРУССКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКАХ

Беларусь как небольшая страна с открытой экономикой (в ведущих отраслях на экспорт ориентировано до 90 процентов продукции) зависит от лояльности покупателей за рубежом к нашей продукции, от адаптивности фирм к изменяющимся в других странах циклам конъюнктуры и законодательству.

Общие стратегии предприятий возможно объединить в три группы: стратегии стабильности, стратегии роста и стратегии сокращения. Стратегии стабильности обычно используются крупными фирмами, которые доминируют на рынке, и заключаются в сосредоточении на существующих направлениях бизнеса и поддержке их. Эти стратегии применяют белорусские РУП «Беларуськалий», ПО «МТЗ», «БелАЗ», «Брестгазоаппаратура», «Атлант».

Стратегия роста означает концентрацию капитала предприятия и рост объема продаж его продукции, сопровождаемые проникновением и захватом новых рынков. Разновидностями стратегии роста являются вертикальная и горизонтальная интеграция, а также диверсификация.

При разработке долгосрочных проектов идет поиск перспективных возможностей по итогам SWOT-анализа. Роль стратегии здесь заключается в фокусировании внимания на стратегических областях, а затем в исключении тех вариантов, которые не соответствуют избранной стратегии. Если цели представляют собой результаты, которые пытается достичь предприятие, то стратегия – это средство достижения результатов.

<http://edoc.bseu.by>

*Бриштелев А.С.
УО БГЭУ (Минск)*

ЛОГИСТИКА В БАНКОВСКОЙ ПРАКТИКЕ

Банковская логистика характеризуется как совокупность научных знаний, методик, методов, правил и приемов, использование которых позволяет повысить эффективность управления финансовыми и информационными потоками таким образом, чтобы они в наибольшей степени соответствовали стратегическим и тактическим целям деятельности банка. Согласно приведенному определению, логистизация банковской деятельности представляет собой последовательное внедрение методик, методов и приемов и рассматривается как управленческая и технологическая инновация.

Рассмотрение потоковых процессов банка невозможно без создания четкой банковской логистической системы. Под банковской логистической системой понимают совокупность взаимоупорядоченных элементов, подчиненных строгой иерархии вертикальных и горизонтальных связей, которые в результате применения методов и приемов логистики обеспечивают реализацию внутренних и внешних функций и задач бан-

ка с наибольшим экономическим эффектом. При этом данной системе присущи такие свойства, как бихевиоральность, детерминированность, сложность, стохастичность, адаптивность, целостность, устойчивость, структурированность, целенаправленность и синергизм.

Анализ потоковых процессов, происходящих в банке, с позиции логистики позволяет выделить два основных контура движения финансовых и информационных ресурсов: внутренний, охватывающий структурные подразделения банка, отделения и филиальную сеть; и внешний, включающий в себя взаимодействия банка с субъектами хозяйствования, бюджетом, государственными регулирующими органами и т.д. Комплексный многоуровневый характер финансовых и информационных банковских потоков позволяет их подразделить на потоки, которые непосредственно связаны с деятельностью финансового института и потоки, которые по своему материально-вещественному содержанию обслуживают товарное обращение.

Логистизацию банковской деятельности как процесс, на наш взгляд, следует рассматривать как планомерно внедряемый комплекс мероприятий по реформированию отдельно взятой банковской структуры в логистическую систему. Признаком совершенствования структуры может служить переход от эпизодического использования инструментов логистики для выполнения отдельных банковских операций к выполнению основных банковских функций на основе логистического подхода. При этом характеристика качества банковской логистической системы напрямую связана с оценкой финансовой результативности ее функционирования.

Анализ деятельности банков показал, что использование логистического инструментария возможно при осуществлении следующих видов банковской деятельности: инкассация денежной наличности, корреспондентские перевозки, кредитование физических и юридических лиц. Это позволит снизить издержки на проведение данного рода операций и увеличить скорость движения денежных потоков с одновременным повышением качества обслуживания.

Вся совокупность действий любого банка по осуществлению активных и пассивных операций должна рассматриваться как совокупность логистических мероприятий по регулированию денежных и информационных потоков, основная цель которых заключается в достижении эффективного использования собственного капитала и привлеченных ресурсов, в реализации интересов, целей и задач функционирования банка, в соблюдении интересов государства и общества.

Будник О.В.
УО БГЭУ (Минск)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Деятельность любого предприятия предполагает наличие определенных взаимоотношений, которые возникают в процессе производства и реализации продукции или услуг. В ходе осуществления таких взаимоотношений в базах данных отделов и подразделений предприятия накапливается значительный объем информации. Наиболее часто создаются базы данных по клиентам. Для проведения анализа этой информации возникает потребность в технологиях, позволяющих проводить более точный учет и анализ информации, полученной от клиентов. В целях реализации индивидуального подхода