

Несмотря на то, что более 80% гостей составляют жители Республики Беларусь, они приносят средства размещения только половину выручки. Около 30% приносят гости из стран дальнего зарубежья, оставшиеся 20% приходятся на долю гостей из СНГ. Отношение выручки к предоставленным место-суткам показывает стоимость проживания. Она существенно различается в зависимости от категории гостей. Так, для жителей Республики Беларусь она составила в среднем 7,75 тыс. руб., тогда как для гостей из стран дальнего зарубежья – 49,6 тыс. руб. в 2002 г. Поэтому наблюдающийся рост количества гостей из дальнего зарубежья можно считать положительной тенденцией.

## **НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕПОЗИТНЫХ ОПЕРАЦИЙ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

*О.С. Минюк*

Научный руководитель – д.э.н, профессор *С.А. Богданкевич*  
*Белорусский государственный экономический университет*

Retail Banking (розничная продажа) представляет собой ряд направлений деятельности банка по разработке и продвижению банковских продуктов и услуг, предназначенных для частных лиц. Депозитные операции банка с физическими лицами можно рассматривать как одно направлений данного бизнеса. В настоящее время наблюдается номинальный рост объема рублевых и валютных депозитов физических лиц в банковской системе, которые увеличились с начала года на 36,13%. Но не смотря на увеличение в абсолютных цифрах, что связано с поддержанием положительного значения ставки рефинансирования НБ РБ, относительная доля средств физических лиц в структуре ресурсной базы коммерческих банков оставалась стабильной на уровне 22-24%, что говорит о слабой активности банков в данном направлении.

Совершенствование депозитных операций банка можно рассматривать в рамках нескольких концепций управления бизнесом, выделяемых Ф. Котлером – концепция совершенствования производства, концепция совершенствования товара, концепция маркетинга.

-концепция совершенствования банковского производства означает расширение способов доставки (филиальной сети, внедрение интернет-банкинга), сети банкоматов, улучшение качества обслуживания, использование информационных технологий.

-банковский продукт представляет собой совокупность (пакет) услуг, структурированных и предоставляемых клиенту с целью решить определенную задачу, которая выражает идею данного продукта, способов его доставки, а также ресурсов, которые банк получает от клиента в рамках типового договора. Концепция совершенствования банковских продуктов предполагает концентрацию усилий банка по улучшению качества продуктов и услуг, предоставляемых физическим лицам, что означает улучшение таких характеристик, как доходность и риск, совершенствование норм гражданского и банковского законодательства.

-применение концепция маркетинга означает изучение потребностей отдельных сегментов рынка и разработка банковских продуктов и услуг для удовлетворения этих потребностей, формирование выигрышного имиджа продуктовых предложений, создание и продвижение торговых марок этих предложений (брендинг).

### **Литература**

1. Бюллетень банковской статистики январь-август 2003.
2. Котлер Ф. Основы маркетинга – М.: Прогресс, 1999.