ных систем менеджмента на основе отраслевых и международных стандартов качества машиностроительной отрасли. Проведен анализ использования отраслевых и международных стандартов в системе менеджмента качества, на заводе, работающем в машиностроительной отрасли России. Обоснованы достоинства внедрения отраслевых и международных стандартов качества на примере предприятий машиностроения. Приведены обоснованные положительные характеристики международных и отраслевых стандартов качества при апробации на предприятиях машиностроительной отрасли. На примере завода-представителя отрасли машиностроения рассмотрена экономическая эффективность внедрения отраслевых и международных стандартов качества. Проведен анализ оценки системы менеджмента качества на основе отраслевой и международной стандартизации. Рассмотрены основные элементы интегрированной системы менеджмента на основе отраслевой и международной стандартизации.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DEVELOPMENT ON THE BASIS OF BRANCH AND INTERNATIONAL STANDARDIZATION IN MACHINE-BUILDING INDUSTRY OF RUSSIA

Kostyuk A.E.

St. Petersburg State University of Economics and Finance, St. Petersburg, Russia
(191 023, Sadovaya Street, Building 21) e-mail: alex97@post.ru

In article the question concerning a role of branch and international standardization in quality management system of the enterprises mechanical engineering is considered. The concept of the effective integrated management systems on the basis of the branch and international quality standards in machine-building industry is analysed. The analysis of use the industry and international standards in quality management system, at the plant working in machine-building industry of Russia is carried out. Advantages of introduction the branch and international quality standards on the example of the mechanical engineering enterprises are proved. Reasonable positive characteristics of the international and branch quality standards are given at approbation in the enterprises of machine-building industry. On the example of plant representative of branch the mechanical engineering economic efficiency of introduction the branch and international quality standards is considered. The analysis of an assessment of quality management system on the basis of branch and international standardization is carried out. Basic elements of the integrated system of management on the basis the branch and international standardization are considered.

РАЗВИТИЕ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОЧНОГО МАШИНОСТРОЕНИЯ В КОРПОРАТИВНОЙ СРЕДЕ

Костюк А.Е., Розанова С.К.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, Россия
(191023, Санкт-Петербург, Садовая улица, дом 21)e-mail:alex97@post.ru

В статье рассмотрен вопрос, касающийся роли процессов интеграции системы менеджмента качества в отрасли машиностроения. Рассмотрено и проанализировано понятие эффективного внедрения ИСМ в корпоративной среде. Проведен анализ необходимости внедрения интегрированной системы менеджмента качества, в компании, работающие в машиностроительной отрасли России. Обоснованы достоинства внедрения интегрированных систем. Приведены конкретные положительные и отрицательные стороны внедрения разработанной модели на предприятиях машиностроения. На конкретном примере рассмотрена система эффективного внедрения и работы на практике ИСМ. Разъяснены положительные стороны от взаимного сотрудничества крупных промышленных предприятий. Рассмотрены примеры взаимодействия промышленных предприятий разных отраслей. Выявлены финансовые выгоды от их сотрудничества. Представлены основные свойства и элементы новой системы на различных этапах ее интеграции.

DEVELOPMENT OF THE INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE EXAMPLE THE MECHANICAL ENGINEERING ENTERPRISES IN THE CORPORATE ENVIRONMENT

Kostyuk A.E., Rozanova S.K.

St. Petersburg State University of Economics and Finance, St. Petersburg, Russia
(191023, Sadovaya Street, Building21)e-mail:alex97@post.ru

In the article the question concerning a role ofintegration processes of quality management system in branches of mechanical engineering is considered. The concept of effective introduction of ISM of the corporate environment is considered and analyzed. The analysis of needing the introduction of the integrated quality management system, is carried out to the companies working in machine-building branch of Russia. Advantages of introduction integrated systems are proved. Concrete positive and negative sides of introduction developed model are given in the mechanical engineering enterprises. On a concrete example the system of effective introduction and work in practice of ISM is considered. Positive sides from mutual cooperation of the large industrial enterprises are explained. Examples of

interaction the industrial enterprises of different branches are reviewed. Financial benefits from their cooperation are revealed. The main properties and elements of new system at various stages of itsintegrationare presented.

МОДЕЛЬ КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ И ЕЕ ВНЕДРЕНИЕ НА РЕГИОНАЛЬНОМ ТУРИСТИЧЕСКОМ РЫНКЕ

Кошурникова Ю.Е.

Иркутский Государственный университет, Иркутск, Россия (664003, Иркутск, ул.Карла маркса, 1), e-mail: jk_irk@mail.ru

В статье обоснована необходимость и возможность применения клиенториентированности на региональном туристическом рынке для повышения конкурентоспособности регионального туристического продукта. Маркетинг взаимоотношений рассмотрен на трех уровнях – взаимоотношений с партнерами, с работниками и клиентами компании. Дано определение клиентоориентированности и представлены ее элементы: понимание клиентов, воспитание сотрудников, обучение сотрудников, вознаграждение сотрудников, наличие защитника интересов клиента внутри организации, диагностика клиентоориентированности, а также знание покупателей и технологизация. Представлена функциональная модель клиентоориентированности, в которую помимо перечисленных элементов входят создание лояльности клиентов и измерение клиентоориентированности компании.

MODEL OF THE COMPANY FOCUSED ON CLIENTS AND ITS USED IN THE REGIONAL MARKET OF TOURIST SERVICES

Koshurnikova Y.E.

Irkutsk State University, Irkutsk, Russia (664003, Irkutsk, Karla Marksa str., 1), e-mail: jk_irk@mail.ru

In article need and possibility of application of a customer focus is proved in the regional market of tourist services for increase of competitiveness of a regional tourist product. Marketing of relationship is considered at three levels – relationship with partners, relationship with employees and relationship with clients of the company. Determination of customer focus is given and its elements are presented: the understanding of clients, the education of employees, the training of employees, the remuneration of employees, the presence of the Chief Customer Officer, customer focus diagnostics, and the knowledge of buyers and the technologization. The functional model of the company focused on clients is presented, which includes 1) elements of customer focus, 2) the creation of loyalty of clients, 3) diagnostics of customer focus of the company.

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ В МИРОХОЗЯЙСТВЕННЫЕ СВЯЗИ (НА ПРИМЕРЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ)

Кравченко А.В., Ковтун Е.Н.

ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», Ставрополь, Россия (355000, Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 9), e-mail: kravstv@mail.ru

Важнейшими чертами современности являются рост взаимозависимости экономик различных стран, развитие интеграционных процессов на макро-, мезо- и микроуровнях, интенсивный переход цивилизованных стран от замкнутых национальных хозяйств к экономике открытого типа, обращенной к внешнему миру. Все это обусловлено закономерностями экономического развития мирового хозяйства в целом и, в особенности, на современном этапе. Интернационализация хозяйственной жизни – долговременный процесс постепенного преодоления национально-государственной замкнутости экономики, становления мирового хозяйства и развития его на новых принципах международного сотрудничества. Она находит свое выражение в постепенной переориентации национального производства и обмена на внутреннем рынке на международно признанные стандарты и нормы, на мировые цены; в развитии международного разделения труда в направлении расширения внутриотраслевой международной специализации и кооперации. В связи с этим проведен анализ участия региона (на примере Ставропольского края) в интеграционных процессах России.

REGIONAL PROCESSES OF NATIONAL INTEGRATION INTO WORLD ECONOMIC COMMUNICATIONS (ON THE EXAMPLE OF STAVROPOL REGION)

Kravchenko A.V., Kovtun E.N.

The North-Caucasian Federal University, Stavropol, Russia (355000, Stavropol, street. Marshal Zhukov, 9), e-mail: kravstv@mail.ru

The most important features of modernity is the increasing interdependence of national economies, the development of integration processes in the macro-, mego-and micro-intensive transition of the civilized countries of closed national economies to an open economy that faces the outside world. All this is due to the laws of economic development of the world economy in general and, in particular, at the present stage. The internationalization of economic life - long-term process of gradually