

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 its integration are 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 клиентоориентированности 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