

**ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ****Белый Е.М., Романов Д.И.**

ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет Минобрнауки России», Ульяновск, Россия  
(432600, г. Ульяновск, ул. Л. Толстого, 42), e-mail: bem55@bk.ru

Рассмотрены основные подходы к оценке качества консалтинговых услуг: маркетинговый подход, основанный на выявлении разрывов между ожиданиями потребителей и реальным результатом оказания услуги; подход, основанный на формировании модели комплексного показателя качества, определяемого совокупностью единичных показателей; подход, связанный с оценкой эффективности реализации консалтингового проекта. Представлены три основных метода в рамках маркетингового подхода – метод оценки разрывов, инструмент SERVQUAL и концепция зоны толерантности. Доказана неэффективность использования маркетингового подхода для оценки качества консалтинговых услуг. При использовании подхода, базирующегося на оценке комплексного показателя качества, использован постулат, что консалтинговая услуга является «товаром доверия», и оценка качества услуги в этом случае сводится к оценке качества консалтинговой компании, оказывающей услугу, и персонала этой компании. Представлен массив единичных показателей качества, на основе которого может быть построена модель комплексного показателя. Показана перспективность подхода, связанного с оценкой эффективности предоставления консалтинговой услуги. Систематизированы экономические показатели, которые могут быть использованы для оценки эффективности.

**THE MAIN APPROACHES TO QUALITY ASSESSMENT OF CONSULTING SERVICES****Beliy E.M., Romanov D.I.**

Federal state budgetary educational institution of higher professional education «Ulyanovsk State University»,  
Ulyanovsk, Russia (432600, Ulyanovsk, L. Tolstogo street, 42), e-mail: bem55@bk.ru

There are examined the main approaches to quality assessment of consulting services: marketing approach based on detection of gaps between expectation of consumers and the real result of rendering of service; approach based on formation of model of complex index of quality determinate by aggregate of single indices; approach connected with quality assessment of consulting project realization. There are presented three primary methods in the context of marketing approach - method of gaps assessment, SERVQUAL tool and conception of tolerance zone. The inefficiency of using of marketing approach for assessment of consulting services quality was proved. When using the approach based on complex quality index assessment there was used a postulate that consulting service is «commodity of trust» and in this case the assessment of service quality comes to the assessment of quality of consulting company that renders the service and of company staff. There is presented an array of single quality indices on which basis a model of complex index may be built. There is shown a prospect of the approach connected with assessment of efficiency of consulting service rendering. Economic indices which can be used for efficiency assessment are systematized.

**АНАЛИЗ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА СИБИРСКОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА****Беляков С.А., Шпак А.С.**

ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», Институт бизнес-процессов и экономики,  
г.Красноярск, Россия (660074, г. Красноярск, ул. Киренского, д. 26а, ауд. Д 4-32), e-mail: ya1604@yandex.ru

В статье проведен анализ основных показателей, характеризующих развитие научного и инновационного потенциала Сибирского федерального округа. Представлены сведения о числе организаций, выполнявших научные исследования и разработки, внутренних затратах на исследования и разработки. Приведены данные о создании и использовании передовых производственных технологий, а также об инновационной активности организаций, объеме инновационных товаров, работ, услуг, затратах на технологические инновации. Проведенный авторами анализ показал положительную динамику в научно-технологической сфере. Резкий спад наблюдается в числе организаций и численности персонала, занятого научными исследованиями и разработками. На основе выявленных результатов определены лидеры в научно-технологической сфере. Приведены основные приоритетные отрасли социально-экономического развития Сибири в 2010–2020 годах. Рассмотрены основные программы инновационного развития, реализуемые в регионах Сибирского федерального округа.

**ANALYSIS OF SCIENTIFIC-TECHNOLOGICAL POTENTIAL OF THE SIBERIAN FEDERAL DISTRICT****Belyakov S.A., Shpak A.S.**

Siberian federal university, Institute of business processes and economy  
(660074, Krasnoyarsk, street Kirenskogo 26 a), e-mail: ya1604@yandex.ru

In the article the analysis of the basic indicators of development of scientific and innovation potential of the Siberian Federal district. Provides information on the number of organizations performing research and development, domestic expenditure on research and development. Presents data on the creation and use of advanced manufacturing technologies as well as innovation activity of organizations, the volume of innovative products, works, services, expenses for technological innovations. Conducted by the authors of the analysis showed positive dynamics in scientific and technological sphere. Steepest declines in the number of organizations and number of personnel engaged in scientific