

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

research and developments. On the basis of the findings identified regions leaders in scientific and technological sphere. Are the main priority sectors for socio-economic development of Siberia in 2010–2020. Considered a major innovation development programme implemented in regions of the Siberian Federal district.

ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЯ ЭКСПОРТНОГО ПОТЕНЦИАЛА МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Белякова Г.Я.¹, Фокина Д.А.²

1 Сибирский федеральный университет, Россия, 660041, г. Красноярск, пр. Свободный, 79, belyakova.gya@mail.ru
2 Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М. Ф. Решетнева, Россия, 660014, г. Красноярск, пр. имени газеты «Красноярский рабочий», 31, darya_fokina@mail.ru

Диагностика уровня экспортного потенциала предприятия является первым и необходимым шагом при планировании освоения внешнего рынка. Решение о выходе товаров на внешние рынки предполагает оценку самого предприятия и производимой им продукции на соответствие требованиям международных рынков. Машиностроительные предприятия Красноярского края существенно различаются по уровню экспортного потенциала. В статье выделен ряд факторов, оказывающих влияние на развитие экспортных преимуществ машиностроителей края. В проведенном исследовании выявлена необходимость разработки методики для оценки уровня экспортного потенциала машиностроительных предприятий края. Данная методика должна учитывать особенности машиностроения в регионе с сырьевой направленностью экспорта.

DIAGNOSIS OF THE EXPORT POTENTIAL OF THE MACHINE-BUILDING ENTERPRISES OF THE KRASNOYARSK TERRITORY

Belyakova G.Y.¹, Fokina D.A.²

1 Siberian Federal University, 79 Svobodny pr., 660041 Krasnoyarsk, Russia, belyakova.gya@mail.ru
2 Siberian State Aerospace University named after academician M.F. Reshetnev, Russia, 660014, Krasnoyarsk, pr. imeni newspaper «Krasnoyarsk Worker», 31, darya_fokina@mail.ru

Diagnosis of the level of export potential of the company is the first and necessary step in the planning of the development of the external market. Decision to withdraw the goods to foreign markets involves an assessment of the enterprise and its production to meet the requirements of international markets. Machine-building enterprises of Krasnoyarsk region differ significantly in terms of export potential. The article highlighted a number of factors that influence the development of export advantages of machine builders edge. The study identified the need to develop a methodology for the assessment of the export potential of the machine-building enterprises of the region. This methodology should take into account the peculiarities of engineering in the region from raw materials exports.

КЛАССИФИКАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ ИНСТРУМЕНТОВ РАЗВИТИЯ ЭКСПОРТНОГО ПОТЕНЦИАЛА МАШИНОСТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Белякова Г.Я.¹, Фокина Д.А.²

1 Сибирский федеральный университет, Россия, 660041, г. Красноярск, пр. Свободный, 79
2 Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М. Ф. Решетнева, Россия, 660014, г. Красноярск, пр. имени газеты «Красноярский рабочий», 31

В условиях усиления глобализации мировой экономики конкуренция производителей на международных рынках все больше обостряется. Для того чтобы произведенная продукция могла продаваться на международном рынке, предприятию необходимо иметь достаточный уровень экспортного потенциала. В соответствии с существующими подходами к определению источников формирования экспортного потенциала, для успешного развития предприятию машиностроения необходимо эффективно использовать все имеющиеся ресурсы. Рост уровня экспортного потенциала предприятия, являясь комплексной функцией управления, предполагает системное использование инструментов различной природы. Проведенный классификационный анализ позволяет рассмотреть существующие инструменты развития экспортного потенциала, учитывая особенности функционирования предприятий машиностроительного комплекса в условиях вступления в ВТО.

THE CLASSIFICATION ANALYSIS OF INSTRUMENTS FOR DEVELOPMENT OF AN EXPORT POTENTIAL OF THE MACHINE BUILDING COMPANY

Belyakova G.Y.¹, Fokina D.A.²

1 Siberian Federal University, 79 Svobodny pr., 660041 Krasnoyarsk, Russia
2 Siberian State Aerospace University named after academician M.F. Reshetnev, Russia, 660014, Krasnoyarsk, pr. imeni newspaper «Krasnoyarsk Worker», 31

With the increasing globalization of the world economy competitions among producers on the international market are increasingly aggravated. To ensure that produced products could be sold on the international market, the