

MANAGE CUSTOMER LOYALTY IN THE AUTO SERVICE BUSINESS**Zaharov N.S., Tekutyev L.A.**

Tyumen State Oil and Gas University, Tyumen, Russia (625000, Tyumen, Volodarskogo, d.38 street),
head of the department, professor, e-mail: zakharov_ns@mail.ru

In the contemporary world, with the active development of market relations one of the main tasks assigned to companies manufacturers (goods and services), is to attract and retain customers, with minimum funds spent. One of the most effective measures to increase the ultimate profit is to increase repeat sales to both customers: existing and new. The article discusses the concept of the index of customer loyalty as a means to improve the profitability of the enterprise. Describes the department dealing with the analysis of the index of customer loyalty, development, control, and obtain feedback from measures to improve customer loyalty and the adjustment of both internal and external processes of the company. Showed financial result of the activities of the department to work with clients in the automotive business of the city of Tyumen.

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ВЫБОРА
ИНДИВИДУУМОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ****Захарова А.А., Лазарева А.Н., Зорина О.Ю., Останин В.В.**

Юргинский технологический институт (филиал) ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский
Томский политехнический университет», Юрга, Россия (652055, Юрга, ул. Ленинградская, 26), e-mail: aaz@tpu.ru

В работе предлагается решение актуальной задачи по созданию информационной среды и методов поддержки принятия решений о выборе образовательных программ, обеспечивающей инструментами принятия решений заинтересованных в этом выборе субъектов: индивидуума и учебных заведений. Предложена оригинальная схема процесса поддержки принятия решений о выборе образовательной программы. Разработано математическое обеспечение для оценки, ранжирования и подбора образовательных программ на рынке образовательных услуг, исходя из требуемых индивидууму компетенций, целевых ориентиров получения профессии и построения карьеры индивидуума. Применяется интегральная модель оценки образовательной программы на основе нечетких множеств. В результате разработана информационная система поддержки выбора индивидуумом образовательных программ, реализующая функции: учет учебных заведений; учет компетенций; учет образовательных программ; оценка образовательных программ; подбор образовательной программы для абитуриента.

**INFORMATION SYSTEM OF SUPPORT OF THE CHOICE OF EDUCATIONAL
PROGRAMS BY THE INDIVIDUAL****Zakharova A.A., Lazareva A.N., Zorina O.Y., Ostanin V.V.**

Yurga Institute of Technology of Tomsk Polytechnic University, Yurga, Russia
(652055, Yurga, street Leningradskaya, 26), e-mail: aaz@tpu.ru

We have proposed the solution of an actual task on creation of the information environment and methods of support of decision-making on a choice of the educational programs, which is providing by instruments of decision-making of the subjects interested in this choice: individual and educational institutions. The original scheme of process of support of decision-making on a choice of an educational program is offered. The software is developed for an assessment, ranging and selection of educational programs in the market of educational services, proceeding from competences demanded to an individual, target reference points of receiving a profession and creation of career of an individual. The integrated model of an assessment of an educational program on the basis of fuzzy sets is applied. As a result the information system of support of the choice of educational programs by the individual is developed. The information system is realizing such functions as: accounting of educational institutions; accounting of competences; accounting of educational programs; assessment of educational programs; selection of an educational program for the entrant.

**ПРОБЛЕМЫ РАЗРАБОТКИ МЕТОДОЛОГИИ ИНТЕГРАЦИИ
И КООРДИНАЦИИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ
ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК: ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ****Захарова А.А., Попова О.А., Степанова К.М.**

ГОУ ВПО «Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета», Юрга, Россия
(652050, Юрга, ул. Ленинградская, 26), e-mail: Olga030188@mail.ru

В настоящее время мировые тенденции в развитии транспортного рынка направлены на повышение конкурентоспособности транспорта путем интеграции всех элементов и субъектов перевозочного процесса транспортной отрасли. Транспортный рынок российских регионов отличается несбалансированным