

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

развитием всей транспортной системы. Основные проблемы, препятствующие развитию конкурентоспособности транспортной отрасли России, заключаются в низком уровне доступности и качества транспортных услуг, довольно низким и неравномерно распределенном по территории региона уровне мобильности населения, недостаточном уровне обеспечения транспортной безопасности, усилении неблагоприятного влияния транспорта на экологию. В статье обосновывается необходимость применения и разработки комплексного методологического подхода и инструментальной системы поддержки принятия решений для эффективного стратегического управления системой пассажирских перевозок на всех уровнях управления, от муниципального до федерального.

PROBLEMS OF DEVELOPMENT OF METHODOLOGY OF INTEGRATION AND COORDINATION OF STRATEGIC MANAGEMENT BY SYSTEM OF PASSENGER TRAFFIC: PROBLEM DEFINITION

Zakharova A.A., Popova O.A., Stepanova K.M.

Yurginsky Institute of Technology (Branch) of National Research Tomsk Polytechnical University, Yurga, Russia
(652050, Yurga, Leningradskaya St., 26), e-mail: Olga030188@mail.ru

Now world tendencies in development of the transport market are directed on increase of competitiveness of transport by integration of all elements and subjects of transportation process of transport branch. The transport market of the Russian regions differs unbalanced development of all transport systems. The main problems interfering development of competitiveness of transport branch of Russia, consist in low level of availability and quality of transport services, quite low and unevenly distributed on the region territory level of mobility of the population, insufficient level of ensuring transport safety, strengthening of adverse influence of transport on ecology. Need of application and development of integrated methodological approach and tool system of support of decision-making locates in article for effective strategic management of system of passenger traffic at all levels of management, from municipal to the federal.

ПРОБЛЕМЫ ЭКСПЛУАТАЦИИ АЭРОДРОМНЫХ БУКСИРОВЩИКОВ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Затепин В.В.², Лиховидов Д.В.¹, Дьяков Д.Е.², Мачехин Р.А.¹

1 ФГКВОУ ВПО «Военный учебно-научный центр Военно-воздушных сил «Военно-воздушная академия имени профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина», Воронеж, e-mail: vaiu@mil.ru
2 Учебный центр подготовки младших специалистов Военно-воздушных сил (в/ч 20925),
Белгород, e-mail: vvz-67@mil.ru

Описано предназначение транспортирования воздушных судов по аэродромным покрытиям. Проведен анализ современных средств наземной буксировки авиационной техники, выявлены основные недостатки их эксплуатации. Рассмотрена роль средств буксировки воздушных судов в общей системе подготовительных средств авиационного комплекса с учетом особенностей эксплуатации аэродромных тягачей в различных погодных условиях. Проведен анализ технологических процессов транспортирования воздушных судов, в результате которого обосновано преимущественное применение беззводильных тягачей и малогабаритных буксировочных устройств. Предложен способ транспортирования воздушных судов с использованием малогабаритного устройства. Предложена конструкция данного устройства. Для определения преимуществ беззводильных буксировщиков и малогабаритных устройств для буксировки воздушных судов перед штатными колесными тягачами проведен сравнительный анализ их тягово-цепных свойств.

PROBLEMS OF OPERATION OF THE AERODROME TOW-BOATS AND WAYS OF THEIR SOLUTION

Zatcepin V.V., Likhovidov D.V., Djakov D.E., Machechin R.A.

1 FGKVOU VPO «Military educational scientific center of Military and air forces «Military and air academy of a name of professor N.E. Zhukovskogo and Yu.A. Gagarin», Voronezh, e-mail: vaiu@mil.ru
2 Training center of preparation of junior experts of Military and air forces (m/h 20925),
Belgorod, e-mail: vvz-67@mil.ru

It has been described the purpose of transportation of aircraft at the aerodrome surfaces. The analysis of modern means of ground towing aircraft technology, the key weaknesses of their operation is carried out. It has been considered the role of the towing aircraft in the General system of preparatory funds aviation complex allowing for the use of aircraft tugs in different weather conditions. It has been done the analysis of technological processes of transportation aircraft. The result of transportation is justification of the priority of application of towbarless aircraft towing tractor and small towing devices. It is proposed the method of aircraft transportation using a compact device. The design of this device is offered. To determine the benefits towbarless aircraft towing tractor and small-size devices for aircraft towing to the regular wheeled tractors the comparative analysis of their towing properties is done.