

При этом к двум анкетам, описанным выше, добавляется третья, с помощью которой оценивается минимально приемлемое для потребителя качество услуги. Зона толерантности представляет разрыв между оценками «ожидаемого» и «минимально приемлемого» качества услуги. Ширина зоны по каждой из детерминант численно определяется как разность значений соответствующих оценок «ожидаемой» и «минимально приемлемой» анкет SERVQUAL. Таким образом, зона толерантности отражает диапазон «терпимости» потребителей к показателям качества (например, внешнему виду персонала, помещению, оборудованию, соблюдению сроков предоставления услуги, отзывчивости, вежливости работников, их профессиональным знаниям и навыкам, способности создавать атмосферу доверия и сохранить конфиденциальность, степени проявления индивидуальности подходов к обслуживанию и др.).

Поскольку удовлетворенность потребителей является фактором, снижающим воспринимаемый риск при приобретении услуг, формирующим доверие потребителей к компании, а также позволяющим повысить степень удержания потребителей, очевидно, что компания, рассчитывающая на долгосрочное пребывание на рынке, должна предоставлять услуги на стабильно высоком уровне качества, превосходящем ожидания потребителей.

#### *Библиографический список*

1. Чумакова М. Методика измерения качества услуг SERVQUAL // Менеджмент в России и за рубежом. 2009. № 10. С. 24–27.
2. Предводителева М.Д., Балаева О.Н. Фокус на потребителя // Менеджмент в России и за рубежом. 2005. № 5. С. 23–32.

УДК 338.45

Студ. В.Н. Боровиков  
Рук. М.В. Кузьмина  
УГЛТУ, Екатеринбург

### **РАЗВИТИЕ ПРОИЗВОДСТВА ДРЕВЕСНО-СТРУЖЕЧНЫХ ПЛИТ**

Выводы DISCOVERY Research Group, сделанные на основе последних исследований российского рынка древесных плит и фанеры оптимистичны. Авторы указывают на динамичность этих деревообрабатывающих производств и отмечают, что перспективы развития связаны «со строительством заводов большой единичной мощности – от 300 до 700 тыс. м<sup>3</sup>/год на базе

технологических линий с непрерывными прессами и постепенным вытеснением оборудования с периодическими прессами».

Неиспользуемые в России ресурсы древесного сырья, включая вторичную древесину, достаточны для многократного роста отечественного производства древесных плит. Однако внутренний рынок относительно мал и потому объективная перспектива — это экспорт, выход на мировые рынки.

Амбициозные проекты по созданию лесопромышленных кластеров в Западной и Восточной Сибири, на Дальнем Востоке удивляют масштабами. Наличие огромного количества низкосортной древесины и относительно дешевые энергетические и трудовые ресурсы являются существенными факторами для прогнозирования успеха создания подобных производств на лесных территориях. Но есть и отрезвляющие моменты. Основной из них – территориальная отдаленность этих заводов от массового потребителя.

Объектом нашего исследования был выбран завод по производству ДСП ООО «Югра-Плит», который является одним из крупных инвестиционных проектов ХМАО: инвестиции уже составили 2,2 млрд рублей, а предполагается вложить еще столько же и выйти на годовой объем производства плит в объеме 265 тыс. м<sup>3</sup> с оборотом до 1,3 млрд руб. Ориентированный рынок сбыта ламинированных плит – Уральский регион.

Предпосылками к созданию производства ДСП в ХМАО-Югре послужили рост объемов лесопиления в округе с соответствующим ростом количества отходов и неудовлетворенный спрос на плитную продукцию в УрФО и близлежащих регионах, вынужденных закупать плиты ДСП за рубежом или везти их из европейской части России, где исторически сосредоточены основные мощности плитного производства.

Кроме того, проектом предусматривается, что запуск ОАО «Югра-Плит» может послужить толчком для создания смежных производств в регионе:

- производства мебели и строительных конструкционных и отделочных материалов;
- химического синтеза карбамидоформальдегидных смол;
- импрегнирования бумаги для ламинирования;
- производства новых плитных материалов (например, плит OSB, являющихся востребованным строительным материалом для малоэтажного домостроения).

Предметом нашего исследования стал процесс выхода предприятия на уровень проектной мощности. Проблемы здесь в основном связаны с внешними рисками: будут ли заявленные темпы наращивания производства совпадать с графиками заключения контрактов на поставку готовой продукции, сможет ли предприятие, выйдя на уровень проектной мощно-

сти, удерживать объемы производства в условиях растущей конкуренции на товарном рынке. При решении поставленной задачи мы учитывали следующие условия:

- все строительно-монтажные и пусконаладочные работы на заводе завершены;

- руководство предприятия заблаговременно провело рекламную кампанию и работает над продвижением товара;

- отсутствуют проблемы с обеспечением предприятия древесным сырьем;

- выпускаемая заводом продукция соответствует высоким стандартам качества.

Анализ выпуска продукции за первые полгода работы завода показал хоть и неравномерные, но существенные темпы роста производства. Для выявления конкурентоспособности продукции предприятия по цене был проведен мониторинг цен на внутреннем рынке плит. Проанализированы отпускные цены крупных производителей ДСП, поставляющих продукцию высокого качества, произведенную на прессах непрерывного действия. Выявлено значительное ценовое преимущество продукции ООО «Югра-Плит», несмотря на то, что завод уже пересматривал цены в сторону их повышения.

В связи с тем, что ООО «Югра-Плит» находится на территории, отдаленной от крупных внутренних потребителей и границ со странами ближнего зарубежья, считаем, что конкурентоспособность продукции по критерию удаленности от потребителя здесь окажется очень низкой.

Для снижения рисков, связанных с недозагрузкой производственных мощностей, менеджмент предприятия должен постоянно контролировать процесс сбыта продукции, работать с потребителями и эффективно управлять затратами.

УДК 630.30

Студ. С.А. Бугрова  
Рук. О.А. Карасева  
УГЛТУ, Екатеринбург

## **ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ВУЗОВ**

Важной причиной улучшения управления любым объектом является применение в процессе подготовки решений математических методов и моделей. Тем не менее, полная формализация задач зачастую