

CUSTOMER SATISFACTION IN CONTEMPORARY MARKET- ING

Customer satisfaction is a concept that is increasingly more on the manufacturers' and retailers' lips. This change is about to occur in the whole global economy but, of course, at different speeds. Those who will have the best speed will ensure the extremely necessary competitive advantage to increase the market shares.

Keywords: economy, marketing, customer, satisfaction.

Константин Телешпан

УСЛОВИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В СОВРЕМЕННОМ МАРКЕТИНГЕ

Удовлетворение клиента – это понятие, о котором все чаще говорят производители и ритейлеры. Это условия для успешного маркетинга успешно завоевывает главные места в построении мировой экономики.

Ключевые слова: экономика, маркетинга, обслуживание клиентов, удовлетворение.

Костянтин Телешпан

УМОВИ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ В СУЧАСНОМУ МАРКЕ- ТИНГУ

Задоволення клієнта – це поняття, про яке дедалі частіше говорять виробники і ритейлери. Це умови для успішного маркетингу успішно завойовує головні місця в побудові світової економіки.

Ключові слова: економіка, маркетингу, обслуговування клієнтів, задоволення.

Стаття надійшла до редакції 11.11.2013

УДК 378

*Ориол Ирина,
Решица, Румыния*

РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ОБЩЕСТВА ЗНАНИЙ

Всемирная Конференция по Развитию, состоявшейся в октябре 1995 года, впервые было предложено использовать синтетический показатель - валовой внутренний продукт (ВВП) на душу населения, одним из наиболее важных показателей уровня жизни населения. Для оценки ресурсов страны и возможности узнать его реальное развитие должно использоваться синтетический показатель основан на четырех основных компонентов: природ-

ные ресурсы (земля, вода, леса и почвенных ресурсов), оборудования (машин, оборудования, инфраструктуры и т.д.) человеческие ресурсы (представлены производительности труда людей, со степени обучения, питание и т.д.) социального капитала.

Важную роль в создании и развитии человеческого капитала должны играть правила последовательной инвестиционной политики, чтобы правильно разместить инвестиции в образование, а также на подготовку государственных инвестиций. Чтобы добиться успеха в этой области предлагается целый ряд мероприятий для поддержки функционирования рыночных механизмов, для создания и подготовки человеческого капитала:

- увеличение инвестиций в качественное образование (и не только правительства, но и на индивидуальные и семейные);
- улучшение доступа к качественному образованию для всех слоев общества;
- повышение значимости образования и навыков для хозяйственных нужд (корреляция с спроса и предложения на современном рынке труда);
- поощрять подготовку и обучение на рабочем месте [5].

В настоящей работе были проведены анализы аспектов инвестиций в человеческий капитал на базе эконометрических моделей. Инвестиции в человеческий капитал, что в целом, видение большинства авторов, ".... любая деятельность, направленная на обеспечение повышения продуктивных качеств человеческого фактора". Определяется как инвестиции в человеческий капитал и включает в себя не только расходы, произведенные для формальной и профессиональной адаптации, но расходы на медицинское страхование, поиска работы и, не в последнюю очередь, усилия прилагаемые семьями как перед входом в формальной системы образования так и за его пределами. Анализ основан на корреляционный анализ основных макроэкономических показателей и динамики удельных весов, которые определяют результаты развития знания.

Если обучение и воспитание ценят и правильно управлять обществом, прогресс и процветание гарантированы. Отсюда следует, что обучение в сфере образования должна быть привилегированной политикой государства которая в свою очередь должна быть направлена на глобальные экономические циклы и влияния, обучение, национальные экономические циклы или, как говорят в условиях глобализации "местные экономические циклы".

Учитывая, что расходы инвестиций в человеческий капитал, предназначенный для обеспечения увеличения продуктивных качеств человеческого фактора заметно влияют на несколько показателей, в частности, длина потока доходов, затраты и различия прибыль между ожидается достичь.

В литературе рекомендуется использовать социальную норму прибыли на инвестиции в человеческий капитал. Более того, некоторые эмпирические исследования показали, как правило, какие из них являются серьезными по совместимости между социальными нормой прибыли на инвестиции в человеческий капитал, индивидуальный темп и индивидуальные нормы прибыли на инвестиции в человеческий капитал (таблица 1). Углубление нынешнего социально-экономической реформы в стране, мировые и европейские варианты политики развития, необходимые для содействия всеобъемлющей реформы в области образования, направленной на изменение будущего части стоимости.

Таблица 1

Средние ставки (социальное и частные) в окупаемости человеческий капитал (обучение доходов по отношению к ВВП / на душу населения)

ВВП/ население	Социальное			Частные		
	начальное	среднее	высшее	начальное	среднее	высшее
100	2,87	19,4	12,6	29,1	21,1	25,2
200	15,6	14,6	11,6	24,8	20,2	25,4
350	24,6	17,5	13,5	32,0	27,5	22,2
650	38,5	10,7	12,0	27,0	11,9	17,2
1600	-	6,8	9,0	-	10,3	12,3
2200	21,0	11,1	9,8	-	13,0	11,5

Методы финансирования и управления образованием, используется для обеспечения минимального качества образования отличается от страны к стране. В некоторых странах, таких как Франция и Италия, образовательные программы расходов сильно централизована, все образовательные расходы покрываются за счет централизованного обеспечения, в то время как персонал школы обязаны государством оперативно реагировать на требования и пожелания родителей и учащихся; в других странах, таких как Великобритания, школы финансируются правительством централизованно за счет грантов, минимальных стандартов, предоставляются совместно с административно-территориальным единицам. В некоторых странах в Европе надвигающейся общая черта - значительное снижение среднегодовых темпов расходов на образование на всех уровнях (табл. 2).

Таблица 2

Эволюция расходов консолидированного бюджета на образование в Румынии в 2007-2010 годах*

	2007	2008	2009	2010
Расходы на образование,	6470,5	7367,9	5176,3	4315,2

млн.лей				
Расходы на образование в общем объеме расходов, %	10,05	9,11	5,76	4,20
Расходы на образование в общем объеме социально-культурных расходов, %	15,86	15,64	14,05	14,09
Расходы на образование на население занятое в образовании, лей/человек	2988,894	3761,381	4184,996	4043,791

*Адаптированный автором на основе румынского статистические

ежегодники 2000-2011 [6].

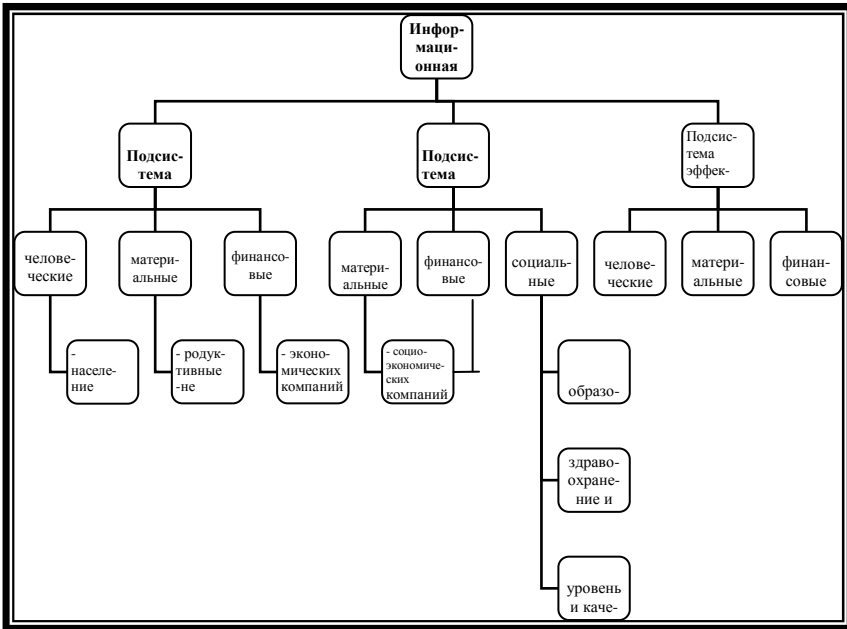
Очевидно, что в экономике XXI века (информационной экономики) системы знания (образование) является основной отрасли и инвестиций в рамках времени рассматриваются как инвестиции в будущее человека, будущего общества.

Для достижения точной оценки экономических и социальных показателей необходимо иметь в своем распоряжении информационную статистическую систему (СИС) и экономические и социальные показатели (СЭСР), который является универсальным и полным хорошо коррелируют. Основными компонентами СИС три подсистемы: ресурсы, результаты, эффективность (рис. 1) [2]. От качества и достоверности данных, во многом зависит экономическая оценка процесса и экономики в целом на основе количественных и качественных характеристик. Взаимосвязь между показателями позволяют использовать их в вычислении корреляции показателей, которые имеют большое значение для экономического и социального анализа.

Оптимальное сочетание трех видов проанализированных ресурсов может генерировать определенных эффектов. С экономической точки зрения наиболее актуальной является эффективность влияния. Экономическая эффективность представляет собой отношение достигнутого эффекта (результата) и усилия (расходы), произведенных в национальной экономике в данный период времени, а также соотношение количества реализованных усилий (расходов) и последствия (результаты), полученные в национальной экономике в конкретный период времени [1].

Чтобы сравнить различные цели, различные моменты времени, на основе системы индикаторов можно использовать совокупный показатель, который включает в себя информацию, содержащийся во всех основных показателей, включенных в статистический анализ. Совокупные индексы часто используются в макроэкономике для характеристики функционирования национальной экономики в целом.

В текущем периоде, в период кризиса национальной экономики их использование для экономических анализах и прогнозах особенно необходимы для принятия решений в экономическом и социальном направлении развития. Следует принимать во внимание, что агрегирование часто приводит к потери информации. Это нежелательная ситуация, но нельзя полностью решить или пренебречь эту проблему.



Источник: Выполнено автором.

Рисунок 1. Структура статистической информационной системы (СИС)

Для анализа развития системы знаний может быть использован широкий спектр макроэкономических показателей. Данное исследование включает в себя ряд макроэкономических показателей из информационной базы. Корреляционный анализ будет использовать ряд удельных весов: доля расходов консолидированного бюджета к валовому внутреннему продукту (ВВП) (GCB/ВВП), доля расходов на образование в общем объеме расходов консолидированного бюджета (GCBобр/СВ), доля расходов на образование к ВВП (GCBобр/ВВП).

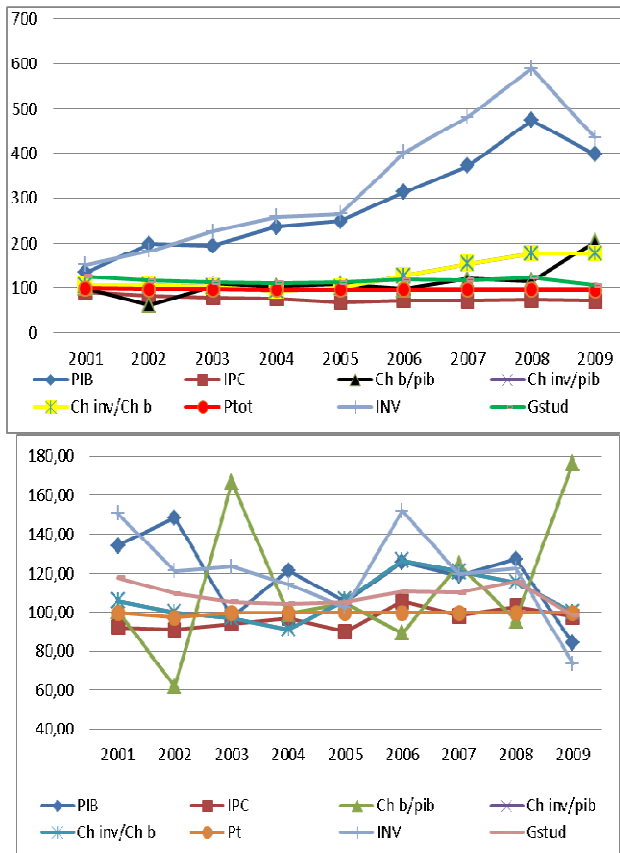


Рис.2.а. Индексы по сравнению с 2000 годом (%)

Рис.2.б. Индексы по сравнению с предыдущим годом (%)

Макроэкономические показатели и веса показателей расходов консолидированного бюджета показана на рисунке 2.б и рис 2.а - динамика показателей по сравнению с 2000 годом. Как видно ВВП сократился довольно значительно по сравнению с 2002. Можно увидеть большие колебания доли объема расходов в ВВП, за исключением того, что эта тенденция растет.

КОРРЕЛЯЦИЯ МЕЖДУ МАКРОЭКОНОМИЧЕСКИМИ ПОКАЗАТЕЛЯМИ

Согласно данных, включенных в настоящее исследование наиболее актуальные взаимозависимости между анализируемыми показателями:

- взаимозависимость индекса $G_{CB_{обр}}$ и ВВП и показатели: ВВП, индекс потребительских цен, $G_{CB} / ВВП$, инв, доля студентов в общей численности населения ($G_{студ}$);

- взаимозависимость индекса $G_{CB_{обр}}/ВВП$ и показатели: ВВП, индекс потребительских цен, $G_{CB} / ВВП$ ($G_{студ}$);

- взаимозависимость индекса $G_{CB_{обр}} / ВВП$ и показатели: ВВП, индекс потребительских цен ($G_{студ}$).

МЕТОД ПОСТРОЕНИЯ ЭКОНОМЕТРИЧЕСКИХ МОДЕЛЕЙ РЕГРЕССИОННОГО АНАЛИЗА И КОРРЕЛЯЦИИ

Модель А. взаимосвязь между факторами, довольно сильны: $R=0,786$ и $R\text{-квadrat}=0,619$ (табл.3). Тест Durbin–Watson на проверка автокорреляционной случайной величины показывает, что в данной модели, в результате обработки данных результаты соответствуют анализу (рассчитанные коэффициенты больше, чем значение 2).

Таблица 3

Результаты эконометрических моделей

Модель	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate	Change Statistics			Durbin–Watson ($d > 2$)
					R Square Change	F Change	Sig. F Change	
1	0.786 ^a	0.619	-0.017	0.1172464	0.619	0.973	0.545	2.124
2	0.783 ^b	0.613	0.226	0.1023020	-0.006	0.045	0.845	2.103
3	0.752 ^c	0.566	0.305	0.0969174	-0.047	0.488	0.524	2.001

a. Predictors: (Constant), $G_{CB/PIB}$, IPC, $G_{студ}$, INV, PIB

b. Predictors: (Constant), $G_{CB/PIB}$, IPC, $G_{студ}$, PIB

c. Predictors: (Constant), IPC, $G_{студ}$, PIB

f. Dependent Variable: $G_{CB_{обр}/PIB}$

Модель Б. Взаимосвязь между факторами, в данном случае достаточно сильна: $R=0,783$ и $R_{Square}=0,613$; тест Дарбина-Уотсона=2,103 свидетельствует о достоверности этой модели (табл.3).

Модель В. Связь между факторами в данном случае является довольно сильным: $R=0,752$ и $R_{Square}=0,566$ (табл.3) и эта модель может считаться правдивым - тест Durbin–Watson=2,001.

Рассчитанные статистические тесты Fisher-Snedecor (F) эконометрических моделей указывают на то что модели В актуальность - $FB = 0,045$.

Для обеспечения лучших результатов, или 5% считали. Для анализа В коэффициенты используются частных коэффициентов эластичности, и изменить изменение факторов, включенных в модели (табл. 4).

Таблица 4 Частичные коэффициенты эластичности и степень изменения коэффициентов для модели В

	Частичные коэффициенты эластичности $E_i = a_i \frac{x_i}{y}$	Степень изменения коэффициентов $\beta_i = a_i \frac{\sigma_{xi}}{\sigma_y}$
Модель Б	$E_{PIB} = -0,4866$ $E_{IPC} = 1,0729$ $E_{Gstud} = 1,236$ $E_{GB/PIB} = -0,187$	$\beta_{PIB} = -0,744$ $\beta_{IPC} = 5,387$ $\beta_{Gstud} = 0,627$ $\beta_{GB/PIB} = -0,562$

Так, увеличилась на 1% роста ВВП факторов и GCB/ВВП доля расходов консолидированного бюджета на образование в ВВП (GCBinv/ВВП) сократится примерно на 0,4% и 0,18%, другие факторы, остающиеся неизменными. Положительный рост зависит от факторов, Gstud и ИЦ (индекс цен).

Наибольшая доля резервов улучшения расходов консолидированного бюджета на образование в общем объеме ВВП включены в изменение ИЦ и изменения числа студентов поделить общей численности населения, как видно из анализа коэффициентов вариации факторов, включенных в модель (β).

ВЫВОДЫ

Эконометрического анализа, проведенного в данной работе попытались определить эндогенные и экзогенные факторы, оказывающие заметное влияние на развитие информационных и экономики знаний, заключается в двух макроэкономических показателей - "Индекс потребительских цен" и "инвестиции". На основании вышеизложенного, важно отметить, что, особенно в социально-экономическом положении, необходимо инвестировать в дальнейшем (возможно, с разной интенсивностью), развитие человеческих ресурсов страны.

Результаты, полученные в этом исследовании, и другие исследования, проведенные в последнее время, он может заключить экономики очевидна, следующее: неэффективность человеческого потенциала ресурсов имеющие актуальное значение, влияние изменений в национальной эконо-

мике снижения уровня жизни населения, что приведет к структурным изменениям в сфере образования и общего знания системы, пользователь неэффективной стране ресурсы - природные, финансовые, информационные, неэффективное использование подсистем национальной экономики в целом.

BIBLIOGRAFIE

- [1] A. Băcescu, *Compendiu de Macroeconomie*, Editura Economică, București, 1997, pag. 155.
- [2] R. Hâncu, I. Oriol, *Societatea viitorului și investițiile în învățământ: analiză, modelări, previziuni*, Institutul național de Economie și Informație (INEI), Chișinău, 2003, p. 14.
- [3] I. Oriol, Lavinia Elisabeta Popp, Claudia Livia Andrițoi, Universitatea Eftimie Murgu" Reșița, *Influence of the factors of economic development upon the development of the education and research sector.*, Social research and policy conference, Oradea, May 28-29 2010
- [4] I. Oriol, *Metode statistice*, Editura Eftimie Murgu, Reșița, 2010
- [5] V. Zbârciog, *Tranziția. Aspecte metodologice și manageriale*, Chișinău, 1997, pag. 45.
- [6] T. King, *Education and Incom*, The World Bank, Washington, 1989
- [7] Anuarul Statistic al României 2000-2010, INS, București, cap. *Finanțe*
- [8] I. Oriol, *Система университетского образования в Румынии*, Международная научно-практическая конференция «Педагогика высшей школы XXI столетия и формирование Национальной Гуманитарно-технической элиты», 4-17 сентября 2010 года, Харьков-Алушта
- [9] <http://www.mfinante.ro/strategbug.html?pagina=domenii> *Bugetul consolidat de stat pe anul 2009*

Ориол Ирина

РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ОБЩЕСТВА ЗНАНИЙ

Эта статья включает в себя анализ соотношения динамики основных макроэкономических показателей и их влияние на стоимость инвестиций в информационные системы развития и знания обществу в целом. В настоящей статье мы проанализируем аспекты инвестиций в человеческий капитал.

Ключевые слова: динамика макроэкономических показателей, эконометрические модели, частных коэффициентов эластичности, степень вариации.

Ориол Ирина

ROZVIТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА СУСПІЛЬСТВА ЗНАНЬ

Ця стаття включає в себе аналіз співвідношення динаміки основних макроекономічних показників та їх вплив на вартість інвестицій в ін-

формаційні системи розвитку та знання суспільству в цілому. У цій статті ми проаналізуємо аспекти інвестицій у людський капітал.

Ключові слова: динаміка макроекономічних показників, економетричні моделі, приватних коефіцієнтів еластичності, ступінь варіації.

Oriole Irina

THE DEVELOPMENT OF THE INFORMATION SOCIETY AND KNOWLEDGE SOCIETY

This article includes analysis of the dynamics of the main macroeconomic indicators and their influence on the value of investments in information systems development and knowledge to society in General. In this article we will analyze all aspects of investment in human capital.

Keywords: dynamics of macroeconomic indicators and econometric models, partial coefficients of elasticity, the degree of variation.

Стаття надійшла до редакції 12.10.2013

UDC 378

*Andrioni Felicia, Popp Lavinia Elisabeta,
Romania*

THE COMPLEX INSTRUCTION MODEL

Problem statement. The complex instruction is a combination of pedagogical strategies and promotes equal-status interactions amongst students as they engage with tasks that have high cognitive demand within a cooperative learning environment. The complex instruction model aims to “disrupt typical hierarchies of who is ‘smart’ and who is not” (Sapon-Shevin, 2004). In particular, complex instruction addresses the central features: curriculum, instruction, and organization, which can construct failure for students or alternately change the situation so that more students are academically successful. The complex instruction are three principles, that when simultaneously enacted, support equitable participation and increase student understanding. These three principles are (1) a multi-ability curriculum: provide curricular activities that are open-ended, rich in multiple abilities, and provide opportunities to learn important concepts and skills central to a big idea. (2) instructional strategies: develop autonomy and interdependence of each group by using, modelling and holding students accountable to the norms and roles. and (3) status and accountability: raise intellectual expectations for all students, hold individuals and small groups accountable for participation and learning, and intervene in status issues. (Cohen, Lotan, 1997)

Complex Instruction “emphasizes equal-status interactions among students and specifies the conditions under which teachers can establish and support