Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего профессионального образования

**ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**

**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ**

**Кафедра менеджмента**

**МАРКЕТИНГ**

**Контрольная работа**

**Вариант 10**

**2019**

**Содержание**

1. Ситуация
2. Задача

Список литературы

**1. Ситуация.**

Основная услуга супермаркета «Перекресток» – реализация продовольственных товаров. Дополнительные услуги – информационно-консультативные. Сопутствующий ассортимент – косметические и хозяйственные товары, бытовая химия.

Задание. Выявите, опишите, какие виды потребностей удовлетворяют реализуемые супермаркетом товары и оказываемые услуги (дополнительные и сопутствующие). Ответ обоснуйте.

ОТВЕТ:

В магазине "Перекресток" применяют следующий методы продажи товаров - через прилавок обслуживания.

Процесс продажи при этом включает:

встреча покупателя и выявление его намерения;

предложение и показ товаров;

помощь в выборе товаров и консультация;

предложение сопутствующих и новых товаров;

расчетные операции;

выдача покупок.

Пришедший в магазин покупатель встречается приветливо, при этом благоприятное впечатление оставляют опрятный внешний вид работников магазина, порядок и чистота в торговом зале. Выявление намерения покупателей выполняться торговым персоналом ненавязчиво, в вежливой форме.

После выявления намерения покупателя продавец показывает соответствующие товары. При этом он обращает внимание на особенности отдельных товаров, предлагает взамен отсутствующих другие однородные товары. Если потребуется, продавец обязан дать квалифицированную консультацию покупателю, которая может включать сведения о назначении товаров и способах их эксплуатации, нормах потребления и т.д. В обязанности продавца входит и предложение покупателю сопутствующих товаров.

Завершается продажа товаров расчетом с покупателями и выдачей им покупок. Эти операции могут выполняться на рабочем контролера-кассира.

Одно из основных направлений совершенствования продаж в магазине - улучшение организации и обслуживания рабочих мест. Организация и обслуживание рабочих мест должны обеспечивать персоналу магазина благоприятные условия для эффективного использования рабочего времени и оборудования, повышения производительности труда.

Этому способствует;

правильное оснащение рабочего места соответствующим оборудованием и инвентарем и удобное его размещение;

бесперебойное обеспечение рабочих мест товарами, упаковочными материалами и т.д.;

размещение рабочих мест в строгом соответствии с последовательностью выполнения торгово-технологических операций;

создание нормальных условий труда, оптимальная окраска стен, оборудования и приспособлений.

Большое значение имеет планировка рабочих мест. Она представляет собой размещение на определенной площади (в зоне приложения труда) функционально связанных между собой элементов технологии, оборудования, организационной оснастки (рабочей мебели) и инвентаря, необходимых для осуществления торгово-технологического процесса. Длина фронта рабочих мест дифференцируется в зависимости от ассортимента и степени сложности реализуемых товаров, от интенсивности покупательских потоков и частоты покупок.

Повышению производительности труда работников магазина во многом способствует совершенствование приемов и методов труда. Под приемами труда следует понимать совокупность трудовых действий, направленных на выполнение повторяющихся в определенной последовательности операций, связанных единым целевым назначением. Метод труда - способ осуществления процесса труда. Используемые приемы и методы труда зависят от ассортимента реализуемых товаров, методов подготовки и продажи товаров, квалификации работников и других факторов. Совершенствование приемов и методов труда должно сопровождаться сокращением затрат времени на выполнение трудовых операций, обеспечением безопасности труда, достижением максимальной содержательности труда. Оно должно способствовать уменьшению затрат времени на обслуживание покупателей и утомляемости работников.

К важным факторам повышения эффективности труда работников розничных торговых предприятий относится его нормирование, которое позволяет установить рациональную численность и структуру штата работников, эффективно использовать оборудование и рабочее время, повысить материальную заинтересованность работников в результатах своего труда. Рациональная организация труда работников магазина не возможна без нормирования затрат времени на выполнение торгово-технологических операций. Рабочий день работников магазина складывается из времени работы и перерывов. Время работы затрачивается на выполнение подготовительно-заключительных, основных и вспомогательных операций.

На качество обслуживания покупателей существенное влияние оказывают квалификационный и общеобразовательный уровень работников магазина. Поэтому одним из направлений совершенствования организации труда в магазине является подготовка и повышение квалификации кадров. С повышением квалификации и общеобразовательного уровня работников розничных торговых предприятий растет производительность их труда и культура обслуживания покупателей, уменьшается уровень затрат труда в торговле. Квалифицированный работник быстрее овладевает передовыми методами труда, затрачивает меньше времени на выполнение отдельных операций, успевает обслужить большее количество покупателей, чем работник, обладающий более низкой квалификацией.

Совершенствование организации труда в магазине неразрывно связано с улучшением условий труда работников, которые в значительной мере определяют их работоспособность и утомляемость. Добиться улучшений условий труда можно внедрением средств механизации тяжелых и трудоемких работ, улучшением санитарно-гигиенических, бытовых и эстетических условий труда, обеспечением охраны труда и строгим соблюдением техники безопасности.

**2. Задача.**

В целях достижения наибольшей прибыли менеджер по ценам исследовал зависимость спроса от цены на товары и рассчитал эластичность спроса по цене на каждый из этих товаров. На основании данных фирмы об объеме продаж, общих издержках и цене товара, представленных в таблице, определите последствия от снижения цены товара (изменение прибыли).

Объём продаж, тыс. ед. 220

Цена реализации, руб. 15,5

Снижение цены, руб. –

Эластичной спроса по цене, 1.2

Общие издержки, млн. руб. 2,4

В том числе постоянные издержки, тыс. руб. 750

РЕШЕНИЕ:

Эластичность спроса по цене показывает, на сколько процентов изменится величина спроса при изменении цены на 1 %.

В данном случае снижение или повышение цены не предусмотрено, но эластичность чётко указана

Переменные издержки=2400000-750000=1650000 руб.

Переменные издержки на единицу=1650000/220000=7,5 руб.

Точка безубыточности=750000/(15,5-7,5)=93750 единиц

**Список литературы**

1. Афонасова М. А. Маркетинг : учеб. пособие / М. А. Афонасова. – Томск : ФДО ТУСУР, 2016. – 106 с.

2. Завьялов П. С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах : учеб. по-собие / П. С. Завьялов. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 336 с.

3. Липсиц И. В., Дымшиц М. Н. Основы маркетинга : учебник / И. В Липсиц., М. Н. Дымшиц. – М. : Геотар-Медиа, 2014. – 208 с.

4. Нуралиев С. У. Маркетинг : учебник для бакалавров / С. У. Нура-лиев, Д. С. Нуралиева. – М. : Дашков и К, 2013. – 362 с.