

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
международной экономики и
внешнеэкономической деятельности



Ендовицкая Е.В.
15.06.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.22 Маркетинг

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 38.03.01 Экономика
- 2. Профиль подготовки:** Мировая экономика
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:**
Международной экономики и внешнеэкономической деятельности
- 6. Составители программы:**
Шурчкова Юлия Владимировна, кандидат экономических наук, доцент
- 7. Рекомендована:**
НМС факультета международных отношений протокол №6 от 15.06.2022 г.
- 8. Учебный год:** 2022 - 2023 **Семестр:** 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся устойчивых знаний, умений и навыков по анализу данных о внешних и внутренних факторах функционирования организации, обоснования и реализации организационно-управленческих решений

Задачи учебной дисциплины:

- изучение обучающимися основных понятий и методов маркетинга;
- формирование у обучающихся навыков и умений решения типовых задач данного курса;
- овладение обучающимися теоретическими и методологическими основами маркетингового анализа;
- изучить основные методы сбора и анализа маркетинговой информации,
- рассмотреть основные тенденции современной товарной, ценовой, коммуникативной политики, изучить методы формирования маркетингового плана предприятия и принятия управленческих решений в области маркетинга.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: дисциплина относится к обязательной части блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ОПК-3	Способен анализировать и содержательно объяснять природу экономических процессов на микро- и макроуровне	ОПК-3.1	Анализирует данные о внешних и внутренних факторах функционирования организации для поиска и объяснения причинно-следственных связей в экономических процессах	Знать: – основные теоретические положения маркетинга в рамках изучаемых разделов, применяемые в экономике. – особенности и области маркетинга для решения профессиональных задач. Уметь: – анализировать информацию, необходимую для решения поставленной экономической задачи инструментами маркетинга Владеть: – навыками применения современного маркетингового инструментария для решения экономических задач; – навыками обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей.
ОПК-4	Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;	ОПК-4.3	Выбирает инструментальные средства для обоснования и реализации организационно-управленческих решений	Знать: – основы теории и методологии обоснования и реализации управленческих решений; – особенности и области применения маркетинга для решения профессиональных задач. Уметь: применять осуществлять выбор инструментов управленческих решений в области маркетинга Владеть: – навыками применения современного маркетингового инструментария для решения проблем обоснования и реализации организационно-управленческих решений.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 4/144.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	Всего	По семестрам	
		1 семестр	2 семестр
Аудиторные занятия	68	-	68
в том числе:	лекции	34	34
	практические	34	34
	лабораторные	-	-
Самостоятельная работа	40	-	40
в том числе: курсовая работа (проект)		-	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен – __ час.)	36	-	36
Итого:	144	-	144

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Сущность маркетинга	Основные определения в теории маркетинга, Место и роль маркетинга. Основные концепции. Комплекс маркетинга и его разновидности. Типы рынков в маркетинге	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.2	Маркетинг-микс	Ценовая политика компании. Товарная политика. Теория жизненного цикла. Разработка новых товаров. Ассортиментная политика. Каналы распределения продукции и выбор посредников. Коммуникативная политика, основные инструменты продвижения.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.3	Поведение потребителей	Модели потребительского поведения на потребительском и промышленном рынках. Этапы принятия решения о покупке. Понятие лояльности.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.4	Маркетинг услуг	Классификация услуг. Основные характеристики и особенности услуг, влияющие на их продвижение. Проблемы и решения в маркетинге услуг. Основные модели маркетинга услуг. Комплекс маркетинга услуг.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.5	Маркетинг территорий	Территориальный маркетинг-микс. Понятие бренда территории. Позиционирование и продвижение территории. Конкурентоспособность территории.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.6	Маркетинговые исследования	Сущность, виды маркетинговых исследований. Особенности первичных и вторичных исследований. Последовательность проведения исследования маркетинговых исследований.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
1.7	Интернет-маркетинг	Особенности реализации маркетинг-микса в сети Интернет. Контекстная реклама, поисковая оптимизация.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2. Практические занятия			
2.1	Сущность маркетинга	Теории потребностей и их использование в маркетинге.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2.2	Маркетинг-микс	Основные ценовые стратегии и методы установления цены. Конкурентоспособность товара. Выбор торговых посредников. Основные POS-материалы: их виды и эффективность применения. Основные и	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365

		смешанные инструменты продвижения, их планирование и контроль.	
2.3	Поведение потребителей	Анализ потребительского поведения на различных рынках. Модели и этапы потребительского поведения	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2.4	Маркетинг услуг	Анализ комплекса маркетинга услуг. Разработка новой политики, продвижения, распределения для услуги.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2.5	Маркетинг территорий	Основные направления территориального маркетинга и брендинга территорий. Анализ структуры бренда территории.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2.6	Маркетинговые исследования	Анкетирование и опросы. Правила составления анкет, проведения опросов, фокус-групп.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2.7	Интернет-маркетинг	Методы планирования и анализа инструментов комплекса маркетинга и сети Интернет. Оценка эффективности инструментов интернет-маркетинга	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Контроль	
1.	Сущность маркетинга	4	2	12		18
2.	Маркетинг-микс	16	16	16		48
3.	Поведение потребителей	2	4	14		20
4.	Маркетинг услуг	4	2	14		20
5.	Маркетинг территорий	2	2	4		8
6.	Маркетинговые исследования	4	4	14		22
7	Интернет-маркетинг	2	4	2		8
	Контроль:				36	36
	Итого:	34	34	76	36	180

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для освоения дисциплины обучающимся необходимо работать с лекционными материалами (конспектами лекций) и практическими заданиями, размещенными на образовательном портале ЭУК «Маркетинг для МЭ ФМО» - URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365>, основной и дополнительной литературой, выполнять задания на практических занятиях и в процессе самостоятельной работы, пройти текущие аттестации.

Дополнительные методические рекомендации по выполнению практических «Маркетинг для МЭ ФМО» - URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365> в виде индивидуальных комментариев и файлов обратной связи, сообщений форума и других элементов электронного курса.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник : [16+] / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786

2	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / Под редакцией: Абаева А.Л., Алексунина В.А., Гуриевой М.Т. под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т. Гуриевой. – 3-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 433 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600314
---	---

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Нуралиев, С.У. Маркетинг : учебник / С.У. Нуралиев, Д.С. Нуралиева. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 362 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573174
4	Парамонова, Т. Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич ; под ред. Т. Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
5	Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник / М. В. Акулич. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 352 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573342
6	Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, В. В. Синяев, О. Н. Романенкова ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573403

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Источник
1	Каталог ЗНБ ВГУ. – URL: https://lib.vsu.ru/
2	ЭБС Издательства «Лань» – <URL: http://www.e.lanbook.com/
3	ЭБС «Университетская библиотека Online» – <URL: http://www.biblioclub.ru/
4	Евростат. – URL: https://ec.europa.eu/eurostat
5	Мировая статистика. – URL: https://world-statistics.org/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Конспекты лекций, размещенные ЭУК «Маркетинг для МЭ ФМО»/ - https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365
2	Задания для практических занятий, размещенные на ЭУК «Маркетинг для МЭ ФМО»/ - URL: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=9365

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Дисциплина реализуется с применением элементов электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭОиДОТ) («Электронный университет»).

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Специализированная мебель, проектор, ноутбук, экран

Программное обеспечение

Office Standard 2019 Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product,

Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR

Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства	
1.	Сущность маркетинга	ОПК Способен анализировать и содержать только объяснять природу экономических процессов на микро и макро уровне	ОПК-3.1 Анализирует данные о внешних и внутренних факторах функционирования организации для поиска и объяснения причинно-следственных связей в экономических процессах	<i>Практические задания Теоретический опрос Контрольная работа</i>	
2.	Маркетинг-микс	ОПК-4 Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно управленческие решения в профессиональной деятельности	ОПК-4.3 Выбирает инструментальные средства для обоснования и реализации организационно управленческих решений	<i>Практические задания Теоретический опрос Контрольная работа</i>	
3.	Поведение потребителей		ОПК-3.1 ОПК-4.3	<i>Практические задания Теоретический опрос Контрольная работа</i>	
4.	Маркетинг услуг		ОПК-3.1 ОПК-4.3	<i>Практические задания Контрольная работа</i>	
5.	Маркетинг территорий		ОПК-3.1 ОПК-4.3	<i>Практические задания</i>	
6.	Маркетинговые исследования		ОПК-3.1 ОПК-4.3	<i>Практические задания</i>	
7.	Интернет-маркетинг		ОПК-3.1 ОПК-4.3	<i>Практические задания Контрольная работа</i>	
Промежуточная аттестация, форма контроля – экзамен				<i>Перечень вопросов, пример КИМ приведены в п.20.2</i>	

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

20.1.1 Перечень практических заданий

Задание №1

Используя метод балловых оценок, определите розничную цену фенов «Philips» и «Scarlett», если для расчета себестоимости одного балла был принят фен «Philips», себестоимость которого 300 р. Балловая оценка параметров фенов указанных марок, представлена в табл.

Марка	Долговечность	Надежность	Дизайн	Сумма баллов
«Philips»	42	20	28	90
«Scarlett»	40	25	31	96

Уровень рентабельности фена «Philips» составляет 25 % себестоимости, «Scarlett» – 30 % себестоимости; НДС – 18 %; торговая надбавка – 15 %.

Задание №2

Шведская компания Elektrolux – крупнейший производитель товаров в мире, лидер Европейского рынка (рыночная доля 20%). Группа Electrolux объединяет более 600 компаний в 40 странах мира, годовой оборот 80 млрд. шведских крон. В 80-е годы стратегия компании заключалась в обеспечении роста за счет приобретений. За 10 лет Electrolux купила около 200 фирм, вложив более 4 млрд. американских долларов. Политика приобретения особенно усилилась с целью завоевания новых рынков сбыта в Италии, США, Испании. В широком присутствии на мировом рынке руководство компании видит возможность усиления давления на конкурентов.

Для экономии размеров требуемых инвестиций в 80-е годы Electrolux создавала «свою империю» по всему миру, тем самым сокращая производственные расходы, затраты на дизайн и маркетинг.

В США компания потратила 250 млн. долл. на покупку зданий и сооружений, но новые фабрики появлялись не так быстро, как хотелось бы. Эти трудности усугублялись войной цен в конце 80-х годов, в ходе которой некоторые розничные фирмы порвали свои связи с Electrolux в пользу более дешевых предложений. Подобные проблемы поставили компанию в серьезное положение в начале 90-х годов.

Во втором квартале 1992 г. прибыль сократилась более чем наполовину. Компания Electrolux решила сконцентрировать свои усилия в бизнесе на электроприборах, где она особенно сильна. Неприбыльные области было решено диверсифицировать и сократить производство.

В продажах компании основное место занимают электроприборы. Ассортимент их достаточно широк. Это бытовые электроприборы (около 55% продаж): электроаппаратура, кондиционеры, утюги, оборудование для ванных, кухни, ухода за полом; электроприборы общественного пользования (кухонное оборудование, оборудование для промышленных прачечных, крупные морозильные камеры, оборудование для химчисток); оборудование для местного и сельского хозяйства, для садоводов; промышленное оборудование (для обработки различных материалов, безопасности автомобилей).

Кроме продукции, компания предлагает услуги: обслуживание любых приборов и оборудования, услуги прачечной и защитные устройства.

За последние годы продажи электрооборудования сократились, прибыли от реализации бытовых электроприборов и промышленного оборудования уменьшились почти вдвое. Единственно прибыльным остался сектор электрооборудования для общественного пользования, где прибыль возросла на 16% при увеличении продаж на 13% за последний год.

Каковы условия конкуренции на данном рынке?

Электротехническая промышленность характеризуется наличием крупных корпораций и их растущей концентрацией. В 80-е годы в результате слияния Philips и Whirlpool появился новый конкурент, который обошел по ряду показателей не только Electrolux, но и General Electric. Стратегия этой компании была направлена на улучшение качества и прибыльности производства, базируясь на трех главных принципах: следовать цели достижения эффективности производства путем улучшения качества продукции; промышленное приобретение относить на баланс компании; обновить структуру компании, для чего создать новую команду менеджеров. Новая компания наряду с General Electric была основным конкурентом Electrolux в США и Европе (где функционировало также и СП General Electric – GEC). В Германии пристального внимания заслуживает Bosch-Siemens. Все успешнее внедряются на европейский рынок Panasonic и Toshiba, но их деятельность сдерживается необходимостью инвестиций в промышленность европейских стран. Кроме того, за последние 20 лет их единственно новым продуктом были микроволновые печи, да и освоение крупных сегментов рынка требует значительного времени.

В поисках конкурентных преимуществ компании ищут новые и более эффективные пути развития, управления и использования своего превосходства. Philips – Whirlpool повышает качество обслуживания, гарантирует замену дефектного оборудования в течение 12 месяцев, причем гарантия действует независимо от страны приобретения товара покупателем. В Великобритании компания установила «Телефон заботы о клиентах». Снабжение запасными частями, предлагаемое в течение 10 лет, основано на единовременном платеже с премией. Вложенные клиентом средства в обслуживание возвращаются, если мастер не появится в течение двух рабочих дней после вызова.

Компания также предлагает финансовые услуги, включая рассрочку платежа, финансирование операций и др.

В условиях сильного давления конкурентов компания Electrolux считает устоявшейся маркетинговой реальностью свое стремление стать крупным поставщиком электронного оборудования и войти в тройку основных производителей электроприборов. Директор по маркетингу считает, что этого можно достичь путем крупномасштабной экономической экспансии и максимального использования сильных сторон, конкурентов. Традиции компании диктуют, что основной целью ее деятельности должен стать высококачественный продукт. Новый товар должен быть результатом усилий отдела маркетинга, службы НИОКР и отдела развития.

Ключ к успеху в маркетинге – в единстве сильного продукта и его марки, конкурентоспособных цен и эффективной системы логистики. Для достижения целей компании был разработан трехгодичный маркетинговый план в разбивке по рыночным сегментам. При этом план на два года был проработан детально, а на третий год составлен прогноз. Была разработана программа комплексного исследования рынка, цель которой – выявление основных групп клиентов и обеспечение продолжительного наблюдения за рынком розничной торговли. Сегментация европейского рынка электроприборов осложняется множеством культурных и национальных различий. Производителям приходится подстраиваться под вкус и требования потребителей. Так, пользователи стиральных машин в Англии предпочитают машины с передней загрузкой, в то время как французы — сверху машины. Скорость вращения центрифуги в Италии должна быть ниже, чем в Германии, что связано с климатическими различиями в этих странах.

Необходимо учитывать и движение «зеленых», которое оказывает довольно сильное противодействие производству холодильников, так как они выделяют в атмосферу фреон, разрушающий озоновый слой. Что же касается стиральных машин, «зеленые» протестуют против загрязнения воды и ее повышенного расхода. Electrolux придает сегментации первостепенное значение в маркетинге, считая ее единственным способом для правильной оценки ситуации на рынке. Компания использует метод «global scan» (всеобъемлющий взгляд), который позволяет им решить такие вопросы, как стоимость, мнение, отношение, ожидание, поведение клиентов, сходство и различие между ними. Полученная информация и ее правильное использование дают возможность сократить издержки на маркетинг и повысить его эффективность.

Основные особенности комплекса маркетинга компании Electrolux сводятся к следующим положениям.

Позиционирование товара основывается на принципе достижения технологического и качественного лидерства на рынке электротехнических товаров. Отличительные преимущества обеспечиваются как в расчете на различных торговцев, так и на потребителей. И в том, и в другом случаях акцент делается на такие параметры, которые помогут создать положительный имидж фирмы, превосходящий конкурентов.

Так же, как и конкуренты, Electrolux признает важность послепродажного обслуживания, скорости доставки, условий платежа. Компания в своей практике использует как международные (Electrolux, Zanussi), так и региональные марочные названия, что позволяет учитывать местные традиции и различия, хотя не исключается применение международной марки.

Организация маркетинговой деятельности построена таким образом, что за каждую марку отвечает один управляющий, в компетенцию которого входит контроль за реализацией соответствующего комплекса маркетинга и соответствием товара образцам марки.

Товарная политика. Отдел маркетинга сотрудничает с отделом развития и службой НИОКР для того, чтобы производимые товары в наибольшей степени соответствовали ожиданиям клиентов. К традиционному набору стандартных требований (хорошее качество, экономичность в использовании, соответствующие размеры) в последнее время добавился повышенный интерес к дизайну. Капризные клиенты утверждают, что хороший дизайн улучшает творческий климат и повышает эффективность труда. Нередко дизайн нового товара играет ключевую роль в повышении спроса.

Ценовая политика. Как Electrolux, так и его конкуренты устанавливают цены на свою продукцию для разных сегментов. Для каждого сегмента Electrolux предлагает три-четыре варианта товаров, предназначенных для соответствующих уровней дохода покупателей, что позволяет охватить сегмент полностью.

Дистрибьюционная политика. Компания считает важнейшими компонентами своего рыночного успеха сотрудничество и создание тесных деловых контактов с участниками каналов распределения.

В связи с этим необходима координация всей сбытовой сети от производства до потребления с учетом предоставления услуг потребителю на разных уровнях распределения. Таким образом, клиент становится не только потребителем продукта, но и услуг всей этой цепочки.

Выбор канала распределения компания связывает с позиционированием товара, маркетинговой инфраструктурой и тенденциями рынков.

На рынках, где прослеживается обычай концентрации розничной торговли, естественно, число контактов значительно сокращается. Например, в Англии шесть фирм розничной торговли электротоварами контролируют две трети этого рынка.

Коммуникативная политика. В стратегии продвижения товара внимание концентрируется вокруг отдельных фирм, а не корпораций в целом. Практикуются сделки с местными компаниями, поэтому соблюдаются местные культурные обычаи. Однако многие европейские страны не любят американизмов в рекламе, поэтому реклама адаптируется с учетом рынка.

Вопросы и задания:

1. Каковы рыночные стратегии конкурирующих фирм на рынке электроприборов?
2. Каким образом компании обеспечивают свои конкурентные преимущества? Как это отражается в позиционировании товара?
3. Каким образом компания Electrolux использует преимущества торговых марок?
4. Какие сильные стороны деятельности конкурентов использует компания Electrolux?
5. Какие факторы учитывает компания Electrolux при разработке плана маркетинга и в чем особенность ее планирования?
6. Проанализируйте принципы комплекса маркетинга Electrolux и укажите ее сильные и слабые стороны, учитывая позиции конкурентов. Какие направления совершенствования вы могли бы порекомендовать по всем составляющим комплекса маркетинга для упрочения рыночных позиций компании?

Задание 3.

Имидж – символический образ объекта, основанный на результатах обработки информации. Составляющими частями имиджа являются имиджевые характеристики. Различают персональный имидж и имидж корпоративный. Персональный имидж – субъективный образ личности, который воспринимается окружающими. Имидж организации – это целостное ее восприятие различными группами общественности, формирующееся на основе информации о различных сторонах деятельности организации.

Имидж и репутация понятия достаточно близкие, тесно связаны, однако ставить знак равенства между ними не следует.

Задание. Считается, что грамотно сформированный позитивный имидж фирмы увеличивает доверие к ее товарам и услугам. Недавние исследования показали, что 77% руководителей российских предприятий уверены, что положительный имидж способствует росту продаж.

Производственная компания ОАО «Престиж» провела оценку корпоративного имиджа, воспользовавшись услугами консалтингового агентства. Оценка проводилась ведущими экспертами и сопоставлялась с мнением Генерального директора. Итоговые данные оценки представлены в таблице.

Оценка параметров корпоративного имиджа

Параметры корпоративного имиджа, выделенные агентством	Соответствие параметров позитивному имиджу	
	мнение экспертов	мнение генерального директора
Имидж компании у потребителей		
Качество, дизайн, характеристики продукции	соответствуют не полностью	соответствуют не полностью
Известность торговой марки	соответствуют не полностью	полностью соответствуют
Сервисные услуги	соответствуют слабо	соответствует не полностью
Система скидок	соответствует не полностью	
Цена на продукцию	соответствует не полностью	
Представления потребителей о заявленной миссии и стратегиях компании	соответствует слабо	
Фирменный стиль	соответствует не полностью	
Бизнес-имидж компании		
Уровень лояльности компании к партнерам	соответствует не полностью	соответствует не полностью
Надежность компании		полностью соответствует
Уровень престижности компании		
Представления партнеров о заявленной миссии и стратегиях компании	соответствует слабо	соответствует не полностью
Информационная открытость компании	соответствует не полностью	соответствует не полностью
Внутренний имидж компании		
Уровень лояльности руководства к персоналу	соответствует не полностью	соответствует не полностью
Уровень информационной открытости руководства	соответствует слабо	
Предоставленные социальные гарантии	соответствует не полностью	
Возможность карьерного роста	соответствует не полностью	
Система заработной платы и морального стимулирования	соответствует слабо	
Моральная атмосфера в компании	соответствует не полностью	полностью соответствует
Социальный имидж компании		
Проводимые компанией социальные акции	соответствует не полностью	соответствует не полностью
Соблюдение компанией экологических стандартов		

Количество предоставляемых рабочих мест	соответствует слабо	соответствует слабо
Имидж для государственных структур		
Значимость продукции компании для региона	соответствует не полностью	полностью соответствует
Законопослушность компании		соответствует не полностью
Представления региональной администрации о заявленной компанией миссии		полностью соответствует
Открытость компании неформальным контактам		полностью соответствует

Вопросы и задания:

1. Проанализируйте имидж ОАО «Престиж», сформировавшийся у потребителей, партнеров, госструктур, внутренний имидж.
2. В силу каких причин имидж компании не вполне соответствует позитивному?
3. Представления генерального директора о компании по различным параметрам отличаются от суждений экспертов. Чем это объясняется?
4. Разработайте мероприятия по формированию положительного корпоративного имиджа компании для потребителя, партнеров, персонала.
5. Каким образом обеспечение строгого выполнения договорных обязательств может сказаться на имидже и репутации компании?

Задание 4

Российская компания занимается разработкой программного обеспечения для нужд бухгалтерского учета в различных сферах деятельности. Руководство компании рассматривает различные варианты возможной диверсификации и дальнейшего роста. Предложите руководству компании возможные направления диверсификации, учитывая следующие правила:

- Любой диверсификации должна предшествовать наработка определенного опыта в конкретной сфере;
- Смежная диверсификация менее рискованна, нежели несвязанная. Поэтому есть смысл начинать экспериментирование с первого вида;
- Для осуществления диверсификации нужны дополнительные, избыточные ресурсы.

Оцените возможные риски, связанные с каждым из предложенных направлений деятельности.

Задание 5

На рынке авто-косметики Приморского края представлена продукция нескольких поставщиков.

Компания А – поставщик лидер, продукция которого занимает 80% рынка. Товары поставщика представлены во всех массовых сегментах рынка по средним ценам, пользуются высоким спросом и являются локомотивными товарами для розничных магазинов.

Компании В, С, D – занимают 15% рынка, имея в ассортименте по несколько профессиональных узкопрофильных продуктов, с которыми часто увязывают всю торговую марку поставщика. Нередко компании прибегают к созданию продуктов-двойников, повторяющих товары Компании А.

Компании Е, F – занимают 5% рынка, продавая высокотехнологичные товары класса Premium с максимальной наценкой.

Розничные магазины настороженно относятся к предложению ввести новые товары в ассортимент.

На вас вышел новый поставщик (Компания G), предлагающий огромный ассортимент продукции, сопоставимый с предложением Компании А. Цена на продукцию Компании

G в рознице на 15-20% выше, чем у продукции Компании А, но новый поставщик утверждает, что их продукция высокотехнологична и по качеству соответствует премиальному сегменту.

Опишите стратегию, которую вы будете использовать, воспользовавшись услугами нового поставщика на рынке Приморского края.

Задание 6

Дистрибьютор кормов для животных получил заявку на приобретение 3-х видов компа от птицефабрик «Волжанка» и «Главпродукт». Максимальная цена, которую готовы заплатить птицефабрики за каждый вид корма, показана в табл.

Максимальная цена для птицефабрик, тыс. руб. за центнер

Вид корма	Птицефабрики	
	«Волжанка»	«Главпродукт»
Для кур		
Смесь PSB/Starter	12	18
Смесь PSB/Grover	25	10
Для индеек		
Смесь Су-1	22	25
Смесь Су-2	30	27

Дистрибьютор рассматривает три варианта стратегии ценообразования:

1. Стратегия внедрения на рынок. Она предполагает установление цен на каждый вид корма на минимальном уровне: за смесь PSB/Starter – 12 т. р, за PSB/Grover – 10 т. р., за смесь Су-1 – 22 т.р., за смесь Су-2 – 27 т.р.

2. Стратегия «снятия сливок». Она предполагает установление цен на каждый вид корма на максимально возможном уровне: за смесь PSB/Starter – 18 т. р, за PSB/Grover – 25 т. р., за смесь Су-1 – 25 т.р., за смесь Су-2 – 30 т.р.

3. Стратегия «пакетного ценообразования», которая предполагает установление цены за «пакет» из смесей для кур 28 т.р., за «пакет» из смесей для индеек 51 т.р.

Задание:

Рассчитайте выручку, которую получит дистрибьютор при каждой стратегии ценообразования. Сделайте вывод о том, какую стратегию ценообразования необходимо выбрать дистрибьютору.

Задание 7

Отделом маркетинга компании «Пластформ» получены следующие данные по каналам распределения.

Данные по каналам распределения компании «Пластформ», млн. руб.

	Универмаги	Торговые сети	Дискаунтеры
Объем продаж	7,5	12,5	15
Стоимость проданных товаров	4,4	8,8	6,8
Валовая прибыль			
Расходы			
Хранение	0,7	1,6	1,3
Транспортировка	0,3	0,7	0,5
Личные продажи	0,2	1	1,4
Реклама	0,2	1	1
Стимулирование сбыта	0,2	0,6	0,7
Чистая прибыль			
Отношение прибыли к объему продаж			

Задание:

1. Рассчитайте валовую прибыль, чистую прибыль и отношение прибыли к объему продаж по каждому каналу распределения.
2. Выберите канал распределения для компании «Пластформ» по критерию эффективности.

20.1.3 Контрольные работы

Вариант №1

1. Проанализируйте состав и структуру комплекса маркетинга
2. Приведите основные факторы, влияющие на ценовую политику компании
3. Приведите основные требования к товару на рынке

Вариант №2

1. Охарактеризуйте состав и структуру маркетинговой среды
2. Приведите пример SWOT-анализа
3. Охарактеризуйте основные инструменты коммуникации на рынке

Вариант №3

1. Проанализируйте основные виды каналов распределения продукции
2. Сравните рынки потребительских и промышленных товаров
3. Охарактеризуйте особенности некоммерческого маркетинга

Контрольные работы проводятся в письменной форме.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-х балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень вопросов к экзамену:

1. Сущность маркетинга. Развитие маркетинга в России
2. Характеристика рынка промышленных товаров (B2B)
3. Концепции маркетинга
4. Сущность распределительной политики
5. Содержание конкурентного анализа
6. Основные этапы развития маркетинга как науки
7. Виды каналов распределения продукции
8. Понятие и виды комплекса маркетинга
9. Виды маркетинга в зависимости от спроса
10. Мультиатрибутивные модели: сущность и виды
11. Методы маркетинговых исследований
12. Понятие торговой марки, бренда
13. Жизненный цикл товара и его разновидности
14. Маркетинговые исследования. Основные понятия
15. Правила составления анкеты
16. Охват рынка каналами распределения
17. Маркетинг услуг. Сущность и характеристики услуг
18. Ценовая политика в маркетинге
19. Стимулирование сбыта: виды, основные целевые аудитории
20. Модели маркетинга услуг (Д. Ратмела, П. Эйглие и Е. Лангеарда, К. Гренрооса, Ф. Котлера)
21. Этапы становления маркетинга услуг и основные подходы к классификации услуг
22. Методы установления цены
23. Поведение потребителей. Этапы принятия решения о покупке
24. Основные факторы, определяющие чувствительность к цене

25. Основные инструменты продвижения
26. Основные факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей
27. Содержание и цели маркетингового анализа
28. Основные типы потребителей
29. Лояльность как основной показатель удержания потребителей. Виды лояльности
30. Принятие товара-новинки
31. Особенности телевизионной и радиорекламы
32. Исследование микросреды предприятия (внутреннего окружения)
33. Исследование макросреды предприятия. Понятие STEP, SWOT-анализа
34. Особенности печатной и наружной рекламы
35. Основные ценовые стратегии
36. Связи с общественностью в коммуникативной политике компании

Пример контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ
заведующая кафедрой международной экономики и внешнеэкономической деятельности
Е.В. Ендовицкая
_____ подпись _____

___ __ 202_ г.

Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»
 Дисциплина Маркетинг
 Курс 1
 Форма обучения очная
 Вид аттестации промежуточная
 Вид контроля экзамен

Контрольно-измерительный материал №1.

1. Охарактеризуйте основные инструменты продвижения.
2. Исследование макросреды предприятия. Понятие STEP, SWOT-анализа

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-х балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным критериям. Продемонстрировано знание элементов комплекса маркетинга и его особенностей в зависимости от типа рынка, умение принятия решений в области планирования элементов комплекса маркетинга, владение способами анализа и контроля маркетинговой среды и комплекса маркетинга	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Недостаточно продемонстрировано знание особенностей элементов комплекса маркетинга, маркетинговой среды и поведения потребителей в зависимости от типа рынка	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания относительно комплекса маркетинга, основных способов маркетинговых исследований, имеет не полное представление о способах оценки эффективности маркетинговых мероприятий	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>

<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки в идентификации элементов комплекса маркетинга, способов анализа и оценки маркетинговой среды и эффективности маркетинговых мероприятий</p>	-	<i>Неудовлетворительно</i>
---	---	----------------------------