

« (« ») »

43.03.01 –
():

«_____» _____ 2016 .

: , (« », .)

288- _____ . . .

, . . _____ . . .

_____ . . .

2016

« (« ») »

_____ .
«_____» _____ 2016 .

1. ;
: ,
(« », .) (03.06.2016 1215 – .);
2. 22.06.2016;
3. :
4. « », . , ;
(
): ,
;
;
5. « »; : ;
6. 25.04.2016;
:
, , . . ;
25.04.2016 _____

()

64 ., 9 , 14 , 2 , 36

.

, , , , , , ,

, , , /

, ,

,

.

—

« ».

, ,

,

.

.

—

,

,

.

	5
1	7
1.1	7
1.2	9
1.3	15
1.4	24
2	34
2.1	34
« »	
2.2	37
« »	
2.3	39
2.3.1	39
2.3.2	44
2.4	52
	57
	60
	63
	64

-

« »;

-

;

-

,

;

-

.

:

,

,

.

1 ,

1.1 ,

.

.

:

- — ,

;

- - — , ,

,

, .

, : ;

; ;

..

[6]:

- , ;

- , ,

, ;

- ;

- ;

- .

, ,

.

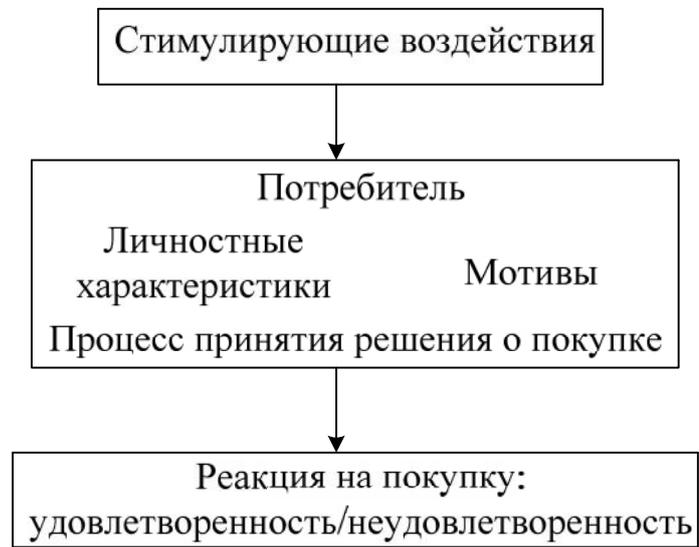
.

,

.

[20, с. 79].

1.



1 –

1.2

[5].

[23].

· —
·
· —
·

· :
· ,
· ,
· ,
·

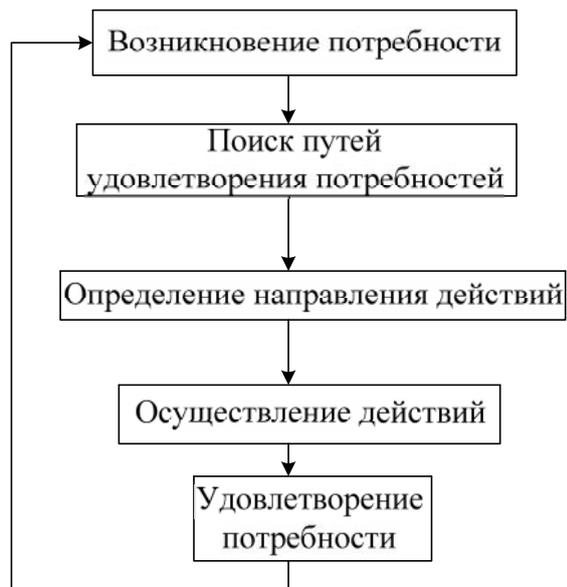
· ,
· ,
· ,
· () —
· (« »),
· ,
· ,
· ,
· (,
·)
· ,
· —
· :
· ,
· ,
· ,
· ,
· (),
·

() ,

“ ”

(, ,)

1.3



2 –

3. [21],

3.

[32].

«

»

«

»,

- (, , ,);

- (, , , ,);

- (, , , , ,);

- (, , , , ,).

- .
,
().

- .

, .

- .

, .

, .

, , .

, - .

, .

, .

: .

. -

[13]

(

).

,

. .

:

-

() -

,

,

,

,

,

,

,

,

,

;

-

() -

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

-

,

,

,

,

.

,

,

.

.

,

,

.

,

,

,

,

,

.

,

,

,

.

,

[17].

,

,

.

,

.

,

:

.

,

,

,

.

,

,

-

,

.

,

,

,

,

.

,

,

.

()

[25]:

-

-

,

.

,

;

-

,

.

,

,

.

,

-

,

.

,

.

,

,

,

;

-

-

,

,

.

-

-

-

.

-

[19].

. , -
 ,
(), , .
 . ,
 ,
 . ,
 ,
 ,
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 ,
 .
 . ,
 ,
 .
 ,
 .

1.4

— ,

,

[7].

,

— .

,

[18].

, () ()

.

, (

).

.

[15].

3

/

.

Низкий	Низкая удовлетворенность	Высокая неудовлетворенность
	Поиск лучшей альтернативы при будущих покупках Разочарование и претензии маловероятны	Отказ от последующих покупок Распространение негативной информации Возможны претензии к продавцу
Высокий	Высокая удовлетворенность	Удовлетворенность
	Формирование приверженности Распространение позитивной информации	Стремление к повторным покупкам Распространение позитивной информации
	Низкий	Высокий
	Уровень ожиданий потребителя	

3 –

/

11

[10,с. 423].

5

[14, с.

232].

[12].

- ;

- , , , ;

- , ;

- ;

- ,

100% (

);

- 100%

Servqual

Servqual /

,

· , · · · ·

,

22 ,

:

· , , ,

· , -

(« - »)

/

[11].

,

.

,

,

—

,

.

.

,

,

,

«

»,

,

,

.

«

»,

,

—

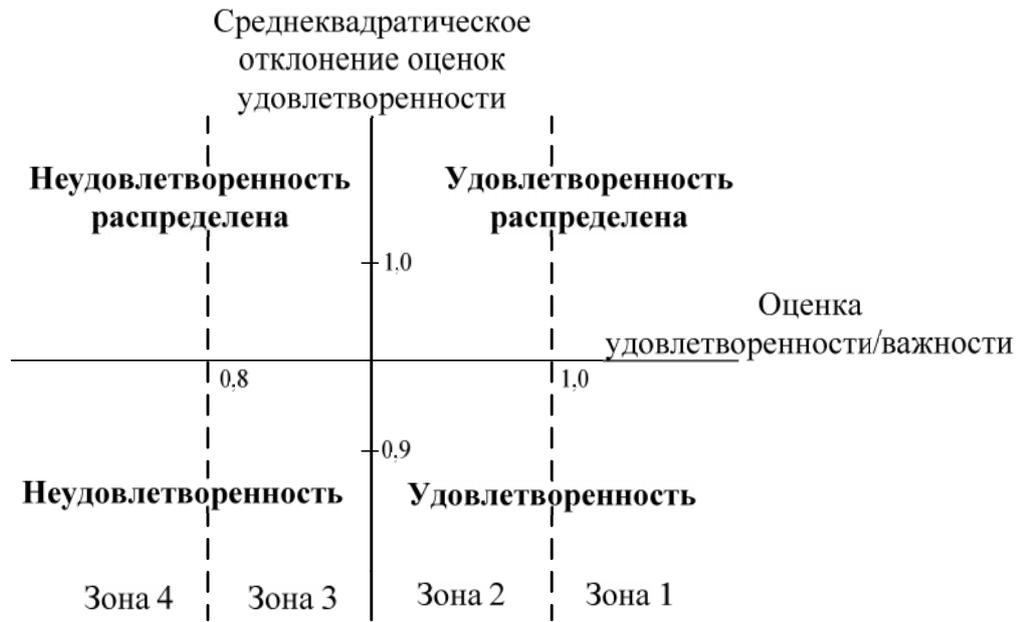
,

,

.

.

, / (),
 ,
 ,
 , 0,9.
 :
 - 1: 100%.
 ,
 _____ ;
 - 2: 90 100%,
 ;
 - 3: 80 90%,
 ;
 - 4: 80%,
 .
 , _____ 4,
 ,
 3,
 3 / 1. 4
 / .



4 –

/

MysteryShopping–

«

».

VALS[24] (Value and lifestyle –

) -

SRI

1960-

VALS 1,

VALS-1

:

- , -

, ,

, ;

- , -

, ;

- , -

; -

- « » -

« », « », « », « », « », « », « », « »

« », « », « », « », « », « », « », « »

« ».

(,).

· - , , ,

· - , ,

· , ,

("5W")

-what (?) -

;

-who (?) -

;

-why (?) -

, , _____ ;

-when (?) -

(, ,) ;

-where (?) -

, _____ .

- ,

.
 .
 , .
 .
 :
 - (I like it that way);
 - (It must be that way);
 - (I am neutral);
 - (I can live with it that way);
 - (I dislike it that way).
 :
 - — .
 - — , ;
 - ;
 - — , , ;
 - — , ;
 - — , .
 — , .
 . , — .
 — — .
 () ,

MysteryShopping,

,

VALS,

,

.

,

,

.

2.1

« »

488

， .

《 》 2005 .，

， . ， 38.

，

《 》 - . . .

， -

， . :

， ， ，

《 》

: - ，

， ， ， ，

《 》

，

， ，

， .

， .

， :

， ， .

- - 10 19 .

，

，

， .

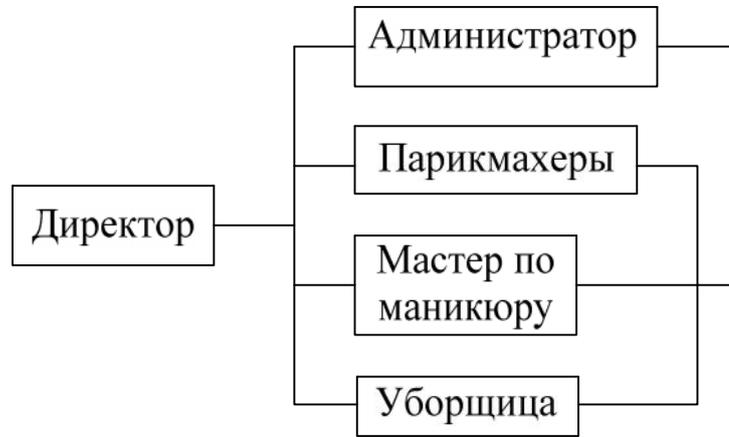
， .

:

- ;

- ;

5.



5 –

2.2

« »

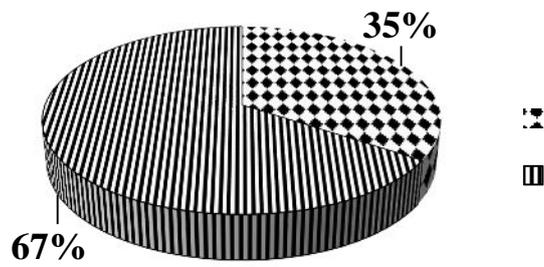
« »

« »

« »,

37

6.



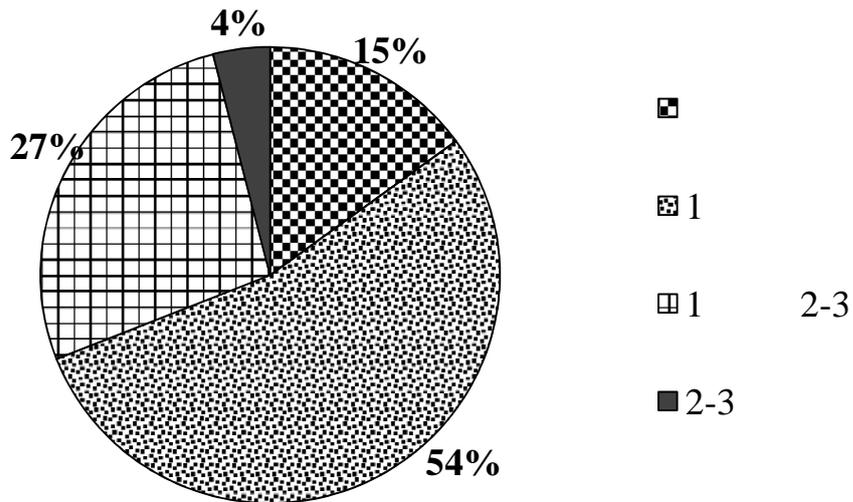
6-

1.

36 – 45

1 –

	, %
16-25	5
26-35	27
36-45	48
46-55	15
55-65	4
65	1



7 –

»,
« »,
: 36 – 45 , /
, . . ,
7 17 . –
, – .
, ,
, ,
.

« »,
, , ,
, .
, .
.

2.3

« »
2.3.1 – .
, .
().

. (),
(1 k, k –).
14 ,
, : ;
; ;
; ;

1

() 14 ().

(),

5 . 2.

2-

()		
1	X ₁	
2	X ₂	
3	X ₃	
4	X ₄	
5	X ₅	
6	X ₆	
7	X ₇	
8	X ₈	
9	X ₉	
10	X ₁₀	
11	X ₁₁	
12	X ₁₂	
13	X ₁₃	
14	X ₁₄	



1. где каждого эксп ($\sum_{i=1}^n$) :

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{n(n+1)}{2}, (1)$$

n -

коэф (γ_i) к n ,
 итыв: т по формуле:

$$\gamma_i = \frac{100 / \sum_{j=1}^m a_{ij}}{\sum_{i=1}^n (100 / \sum_{j=1}^m a_{ij})}, (2)$$

(W) :

$$W = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i - S_{\bar{n}\sigma})^2}{\frac{1}{12} m^2 (n^3 - n) - m \sum_{j=1}^m T_j}, \quad (3)$$

j -показатель: ----- .

Показатель одина (j) :

$$T_j = \frac{1}{12 \sum_{i=1}^n (t_j^3 - t_j)}, \quad (4)$$

$T_j = 0$, т.к. у экспертов

$$W = \frac{4757,4}{\frac{1}{12} 5^2 (14^3 - 14)} = 0,84$$

W 1,

Использовать 1

ности (x^2), котор 5:

$$x^2 = Wm(n - 1), \quad (5)$$

m----- ;

n - кс .

Рассч (2) 5:

$$x^2 = 0,84 * 5 * (14 - 1) = 54,4$$

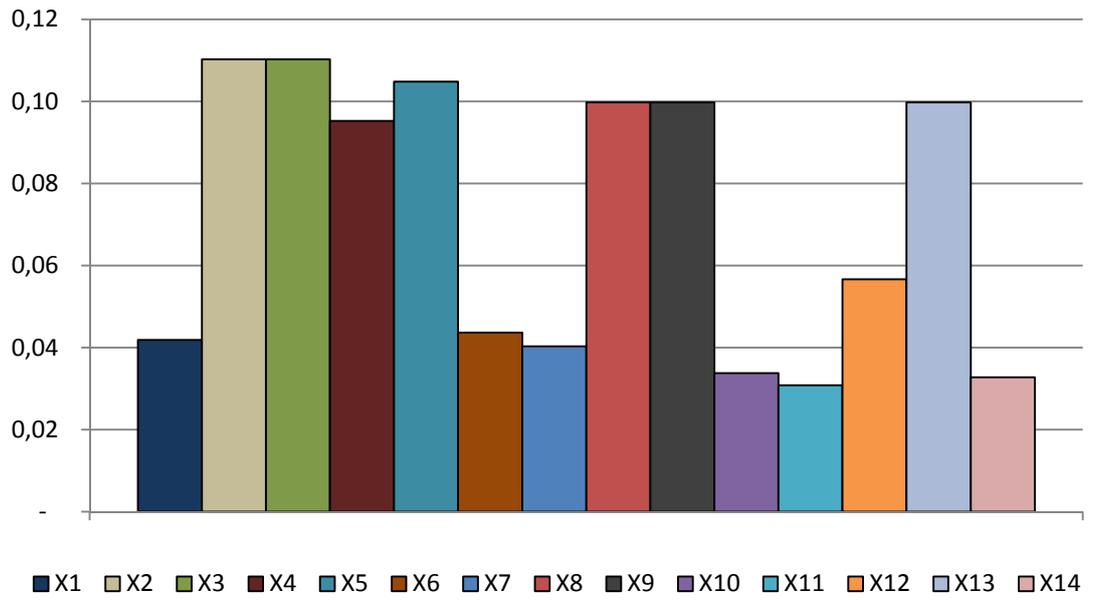
----- x^2 ,

5- $f = n - 1 (x^2 = 22,3)$.

$x^2 (54,4 > 22,3)$,

:X2, X3, X4, X5, X8, 9, 13.

8.



8-

, :

2 - ;

3 - ;

5 - ;

8 - - ;

9 - ;

13 - ;

4 - .

2.3.2

, « ».

20

, « » . ,

, : 36 - 45 ,

/ , , . .

, 7 17 . -

,
 - .
 ,
 (), ()
).
 .
 :1 - ;2 - ;3 -
 ;4 - / ;5 - .
 . , :
 1 - ;
 2 - ;
 3 - ;
 4 - ;
 5 - - ;
 6 - ;
 7 - .
 « » .
 3.

.1 .

3 -

							$\sum n_i$
		, n ₁	, n ₂	, n ₃	, n ₄	, n ₅	
1							
		12	8				
				4	6	10	
2							
		8	7	5			

				2	8	10	
3							
		8	10	2			
				6	4	10	
4		10	4	6			
				4	8	8	
5							
		8	12				
					6	14	
6							
		8	2	6	2	2	
		2		8	8	2	
7							
		6	2	10	2		
				8	8	4	

4-10.

АМОСТ..

енка атрис (i, %)

$$O_i = \frac{n_i}{n} \cdot 100, \quad (6)$$

O_i — с ;

n_i — ; i — ; n_1 — , n_2 —

; n_3 — ; n_4 — ; n_5 — ;

n — .

Оцен..... —

риям, расчи б:

$$O_1 = \frac{12}{40} \cdot 100 = 30;$$

$$O_2 = \frac{8}{40} \cdot 100 = 20;$$

$$O_3 = \frac{4}{40} \cdot 100 = 10;$$

$$O_4 = \frac{6}{40} \cdot 100 = 15;$$

$$O_5 = \frac{10}{40} \cdot 100 = 25.$$

1

4, . . . 1 2

(. . . 3, 4,

5 (

),

-

5 - 10,

4 -

	30%		10%	15%	25%
	20%				

5 -

	20%		5%	20%	25%
	20%				
	10%				

6 -

--	--

	20%		15%	10%	25%
	20%				
	5%				

7 –

	20%		10%	20%	20%
	10%				
	15%				
	5%				

8 –

	20%		10%	15%	35%
	5%				
	15%				
	5%				
	5%				

9 –

	25%		20%	20%	5%
	20%				

10 –

	15%		20%	20%	10%
	2,5%				
	12,5%				
	5%				

(), (), (R), (Q)
 (I).
 « » $A=10\%+15\%=25\%$; « » =
 25%; « » $Q = 30\%$; « » $R= 20\%$.

11.

11 –

	Q	A	A	A	O
	R	I	I	I	M
	R	I	I	I	M
	R	I	I	I	M
	R	R	R	R	Q

12.

12 –

		()	()	()	(I)	(R)	(Q)
1		25	25			20	30
2		25	25			30	20
3		25	25			25	20
4		30	20			30	20
5	-	25	35			30	20
6		40	5			20	25

7		40	10			20	15
---	--	----	----	--	--	----	----

етвор (U_i)..... (N_i)

формулам:

$$U_i = \frac{Q+O}{Q+O+M+R+I} \cdot 100, \quad (7)$$

U_i – п i- ;

Q – ;

– ;

M – ;

R – потр ;

I – потребности, которые

$$N_i = \frac{O+M+R}{A+O+M+R+I} \cdot (-100), \quad (8)$$

N_i – п i- ;

^ –

7 8,

ателеі

влетворенности пре) 13.

$$U_u = \frac{30+0}{30+0+0+20+0} \cdot 100 = 73$$

$$N_u = \frac{25+0+20}{25+25+0+20+0} \cdot (-100) = -64$$

13 –

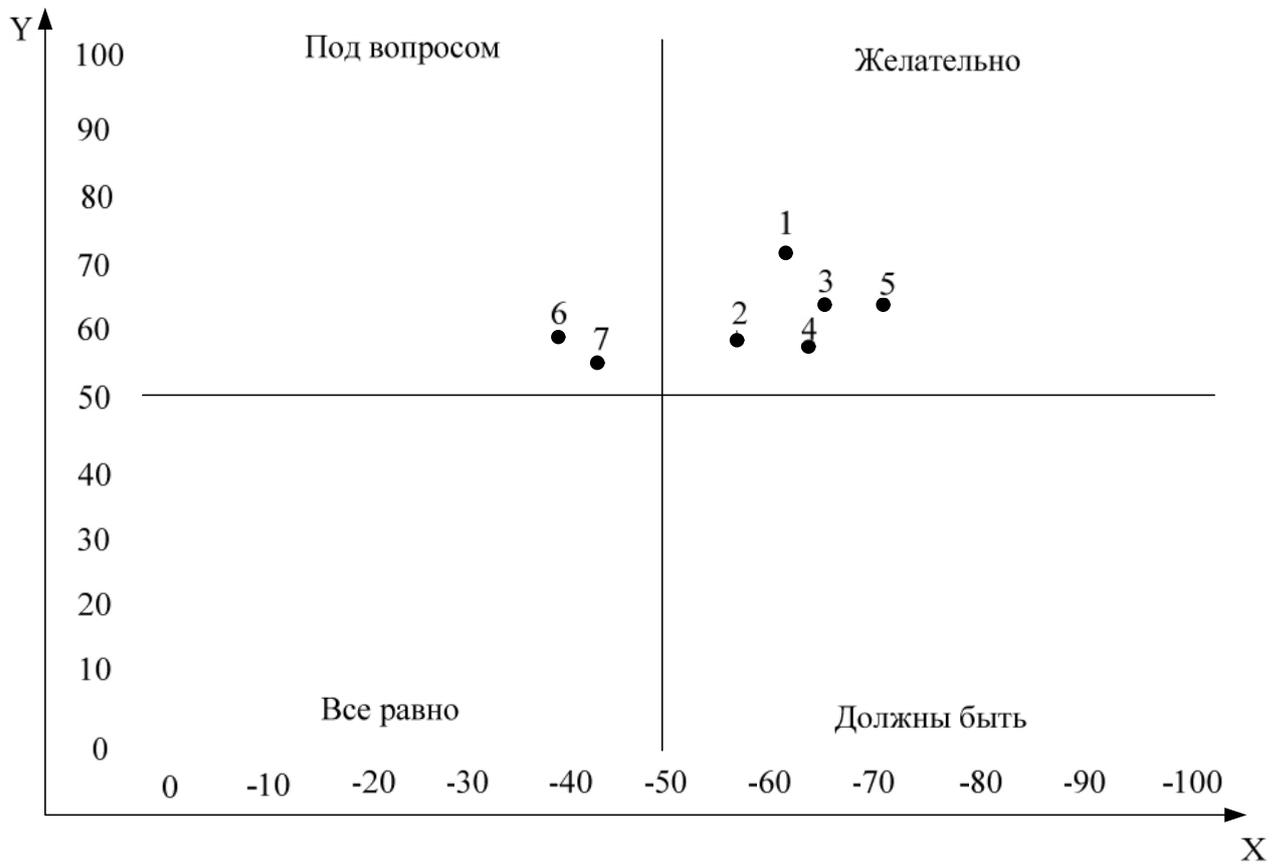
1		73	-64
2		60	-56
3		64	-66
4		50,0	-62

5	-	64,0	-72
6		60	-38
7		55	-42

4

/
 (, ,), Y –
 () (, ,
).

9.



9 –

4 , ,

， - ，
()。 :

- ， -
，
: -
- .

1) :
(6) (7),

2) ;
(1), (2),
(3) -
(5).

. 1,3, 5,
2 « ».
3) (4),

2.4

« ».

,

:

,

,

-

,

.

.

.

,

.

, . . .

.

.

.

,

,

.

,

,

. . .

,

-

.

,

.

-

.

,

.

,

.

;

- . ;
- . - :
.
,
.
,
,
.
,
.
,
,
.
,
- :
- . ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;

EstelProfessional, LondaProfessional, WellaProfessional, SchwarzkopfProfessional, Revlon.

« », . . .

14.

14 –

1	Estel Professional	<p>ESTEL 1000</p> <p>:</p> <p>ESTEL</p> <p>«Color» 50</p> <p>, 15,</p>
2	Londa Professional	<p>. Londa Professional–</p> <p>. Londa Professional :</p> <p>«Color»</p> <p>50 , 15,</p>
3	Wella	Wella Professionals ,

	Professionals	Professionals : Wella eimi, «Wella Master» ,152 «Color».
4	Schwarzkopf Professional	Schwarzkopf Professional 7 600 Schwarzkopf « » ,4.
5	Revlon Professional	Revlon «Revlon» ,42.

« » ,
36 – 45 , /
7 17 . –
–

EstelProfessional, LondaProfessional,
WellaProfessional, SchwarzkopfProfessional, Revlon,

« », . .

· ,

,

,

· ·

, ,

.

,

,

.

:

,

,

.

« ».

.

,

,

« ».

« »

.

.

, 38.

:

,

,

,

,

.

- , · ·

.

« »

.

« »

,

.

«

,

,

,

36 – 45 ,

/

,

.

.

, 7 17 .

—

« »,

« »
:EstelProfessional, LondaProfessional,
WellaProfessional, SchwarzkopfProfessional, Revlon.

1 Revlon Professional []. :
<http://professionalhair.ru/> – 25.05.2016.

2 Londaprofessional []. :
<http://www.londaprofessional.com> – 30.05.2016.

3 Schwarzkopfprofessional []. :
<http://www.schwarzkopfprofessional.ru> – 24.05.2016.

4 , . / . . – : - ,
1999. – 247 с.

5 , . / . .
– : , 1998. – 348 .

6 , . . / . . , . . , . . . – :
, 2007. – 736 .

7 , . /
. ; . . ; . – :
, , 2008. – 424 .

8 , . . []:
/ . . , . . , . . . –
. – : - , 2012. – 239с. – :
<http://www.iprbookshop.ru/15435>.

9 , . .
/ . . . – : . , 2006. – 710 .

10 , . . : ,
/ . . . – : , 2008. – 416 .

11 , . . / . . . – : ,
2008. – 656 .

12 , . . : /
. . . . – : , 2010. – 168 .

- 13 , . . . /- :
, 2006. – 256 .
- 14 ,/
- : , 2008. – 232 .
- 15 , . . . /- :: , 1993.–
286 с.
- 16 , . . . /- : ,
2006. – 240 с.
- 17 []. :
<http://azinkevich.com>– 14.05.2016.
- 18 , . . . / . . . ,-
: - - , 1996. – 184 .
- 19 , . . . /- : ,
1998. – 464 .
- 20 , . . . /- : , 1991.– 284 .
- 21 - ,
/ . - .- : , 2009. – 367 .
- 22 []: -
. . . .- ::
, 2013.– 44 с.– : <http://www.iprbookshop.ru/26518> –
26.05.2016.
- 23 []. :
<http://marketnotes.ru>. – 15.05.2016.
- 24 [].
: <http://www.grandars.ru>– 27.05.2016.
- 25 ,
/- 2000. – 5. – 4 – 13.
- 26 , . . . : . . . /- :
, 2000.– 157 .

- 27 []. :
<http://bibliofond.ru>– 16.05.2016.
- 28 []. :
<http://www.marketing.spb.ru>– 19.05.2016.
- 29 []. :
<http://www.pattern-cr.ru>– 23.05.2016.
- 30 []. :
<http://brandenso.com>– 15.05.2016.
- 31 []. :
<http://studme.org>– 30.05.2016.
- 32 , . . . []:
 / . . . , . . . – . . . :
 .– :
 , 2013.– 387 с.– : <http://www.iprbookshop.ru>. –
[20.05.2016.](http://www.iprbookshop.ru)
- 33 []. :
<http://econbooks.ru>– 10.06.2016.
- 34 , . . . : / – :
 , 2007.– 240 .
- 35 []. : <http://estel.pro.ru> –
 15.05.2016.
- 36 []. :
<http://www.estetika-krasota.ru>– 15.05.2016.

.1 –

m	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	9	10	11	12	13	X ₁	
1	10	1	2	6	7	9	11	4	3	12	13	8	5	14	105
2	9	7	1	3	5	10	11	4	2	13	14	8	6	12	105
3	10	1	8	3	4	11	9	7	6	12	13	5	2	14	105
4	10	6	7	4	2	9	11	1	3	12	14	8	5	13	105
5	11	4	1	6	2	9	10	5	7	13	14	8	3	11	104
S _j	50	19	19	22	20	48	52	21	21	62	68	37	21	64	524
S _j -S _{cp}	12,57	-18,4	-18,43	-15,43	-17,43	10,57	14,57	-16,43	-16,43	24,57	30,57	-0,43	-16,43	26,57	0
(S _j -S _{cp}) ²	158,04	339,6	339,61	238,04	303,76	111,76	212,33	269,90	269,90	603,76	934,61	0,18	269,9	706,04	4 757,4
100/S _j	2,00	5,26	5,26	4,55	5,00	2,08	1,92	4,76	4,76	1,61	1,47	2,70	4,76	1,56	47,7
γ	0,04	0,11	0,11	0,10	0,1	0,04	0,04	0,1	0,10	0,03	0,03	0,06	0,1	0,03	1
100/S _{j0}		5,26	5,26	4,55	5,00			4,76	4,76				4,76		34,35
γ ₀		0,15	0,15	0,13	0,15			0,14	0,14				0,14		1

.1 –

		n	n ₁	n ₂	n ₃	n ₄	n ₅
1	, ? ? ?	20	12	8			
		20			4	6	10
2	, ? , ? ?	20	8	7	5		
		20			2	8	10
3	, ? , ?	20	8	10	2		
		20			6	4	10
4	, ? , ?	20	10	4	6		
		20			4	8	8
5	, ? - ? , ?	20	8	12			
		20				6	14
6	, ? , ?	20	8	2	6	2	2
		20	2		8	8	2
7	, ? , ?	20	6	2	10	2	
		20			8	8	4

