

« (« ») »

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]:

· ·

- , ;

- , , ;

,

- ;

- ;

- ,

,

.

.

,

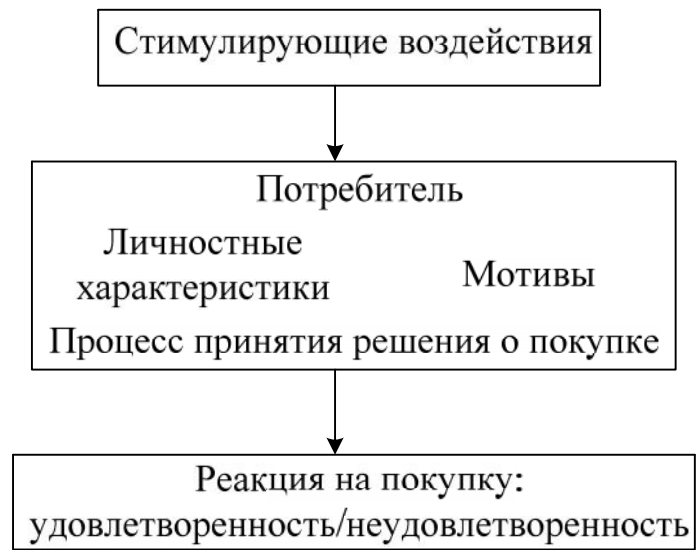
.

[8].

,
 .
 .
 : , , .
 ,
 « »,
 « » . . .
 .
 ,
 , , , , :
 , , , , ,
 .
 , , , , ,
 , () ,
 , .
 , , , .
 « — » .
 : , ;

[20, с. 79].

1.



1 –

1.2

[5].

[23].

:
.
, : ; ;
; . — —
, ,
.
.
() — ,
- . ,
, . (, ,)
(,)
)
)
[9,c.83]. (),
. ,
(,
) — ,
.
.
:
;

.
 .
 ,
 ,
 ,
 .
 ,
 - () .
 .
 - , , .
 .
 , -
 - ,
 .
 ,
 ,
 , , ..
 , ()
 , ,
 .
 ,
 . : ;
 ; ; ; ; ;
 ; ; ; [22].
 .
 , , . ,
 ,
 .
 ,
 (;
 ; ;

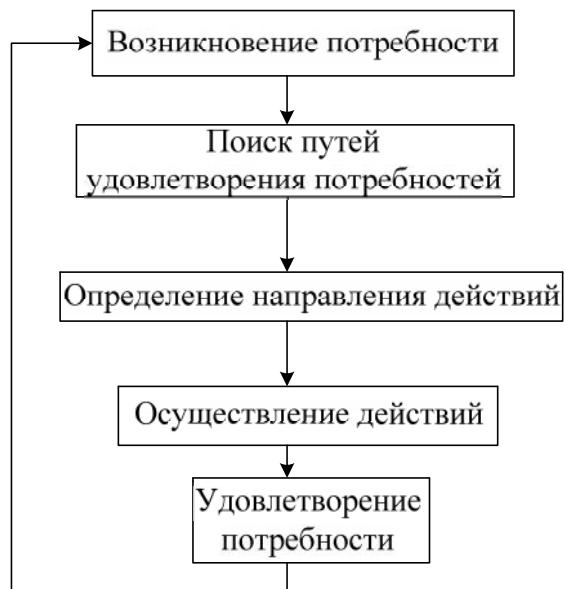
. — ,
 . , :
 , , , :
 , .
 . , :
 , () — (« »),
 . ,
 , .
 , (,
).
 , — .
 : ,
 , , , , . . —
 (), .

() ,

“ ”

(, ,)

1.3



2 –

3. [21],

3.

[16].

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

[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].

«

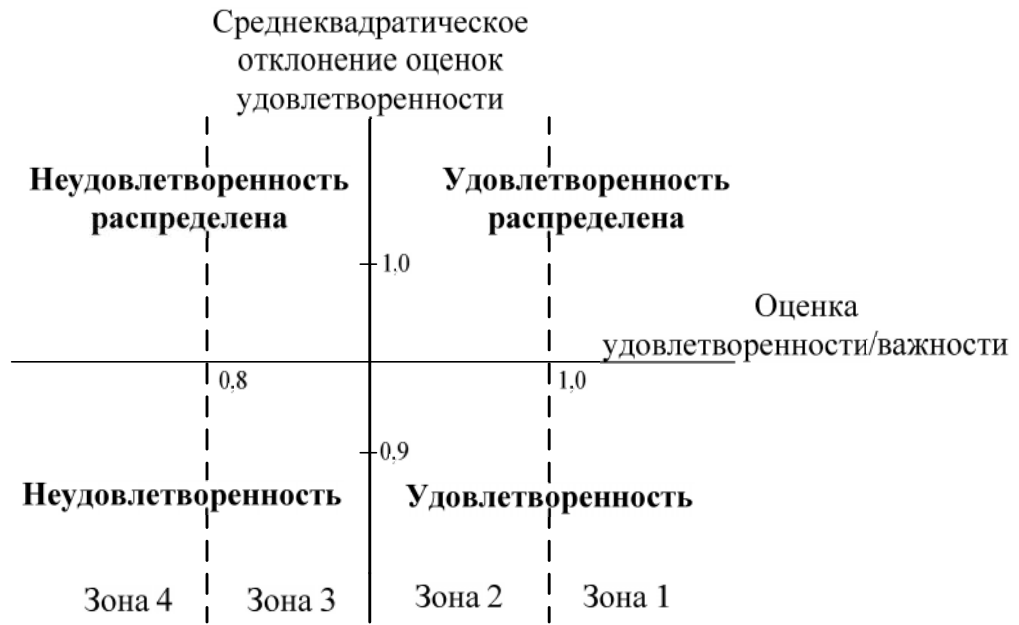
«

»,

»,

—

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



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).
 :
 - — .
 - — , ;
 - ;
 - — , , ;
 - — , ;
 - — , .
 — , .
 . , — .
 — — .
 () ,

,
 :
 - , ,
 , ,
 , . .
 , ;
 - , , ;
 , , ;
 - , ;
 , ;
 - , ;
 , ;
 , ;
 : ;
 ; .
 , . :
 , (,
 ,), , ,
 , , ,
 () () . /
 . , :
 Servqual, / ,

MysteryShopping,

,

VALS,

,

.

,

,

.

2.1

« »

488

， . ，

《 》 2005 .，

， . ， 38.

， ，

《 》 - . . .

， -

， . :

， ， ， ，

《 》

: - ，

， ， ， ，

《 》

，

， ，

， .

， .

， : ，

， ， .

- - 10 19 .

，

，

， ，

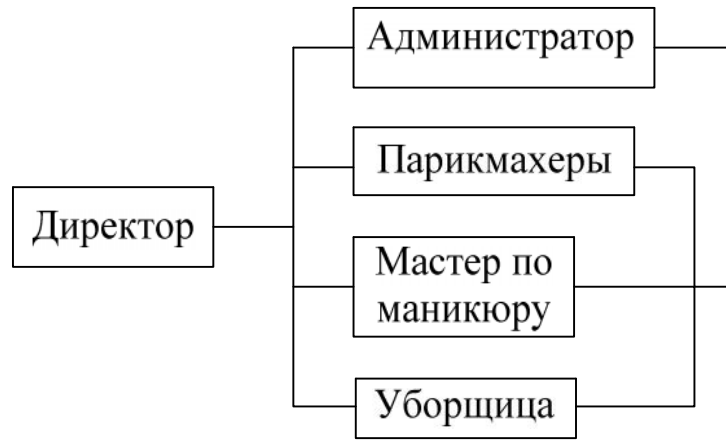
， .

:

- ;

- ;

5.



5 –

2.2

« »

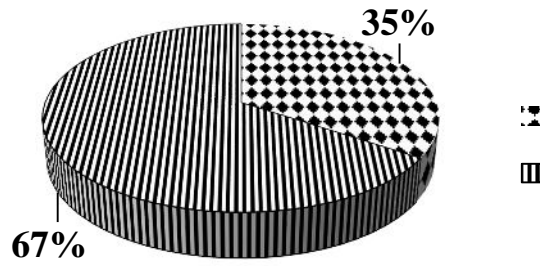
« »

« »

« »,

37

6.



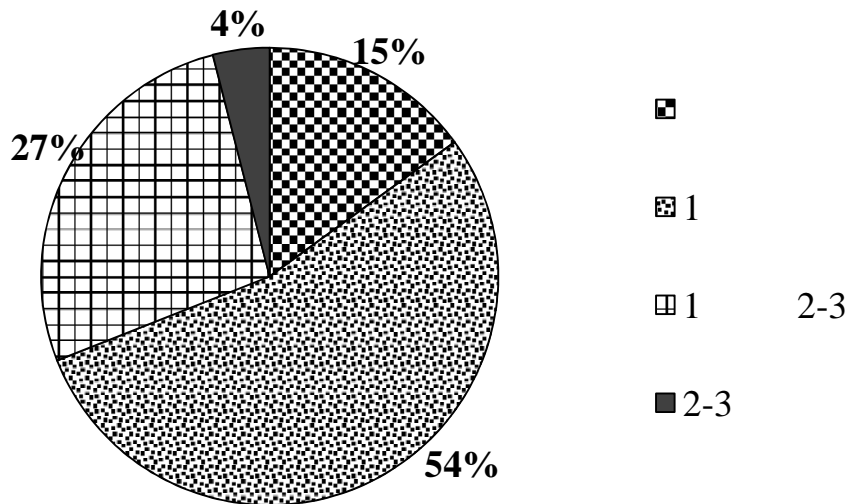
6-

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 | |

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

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:

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

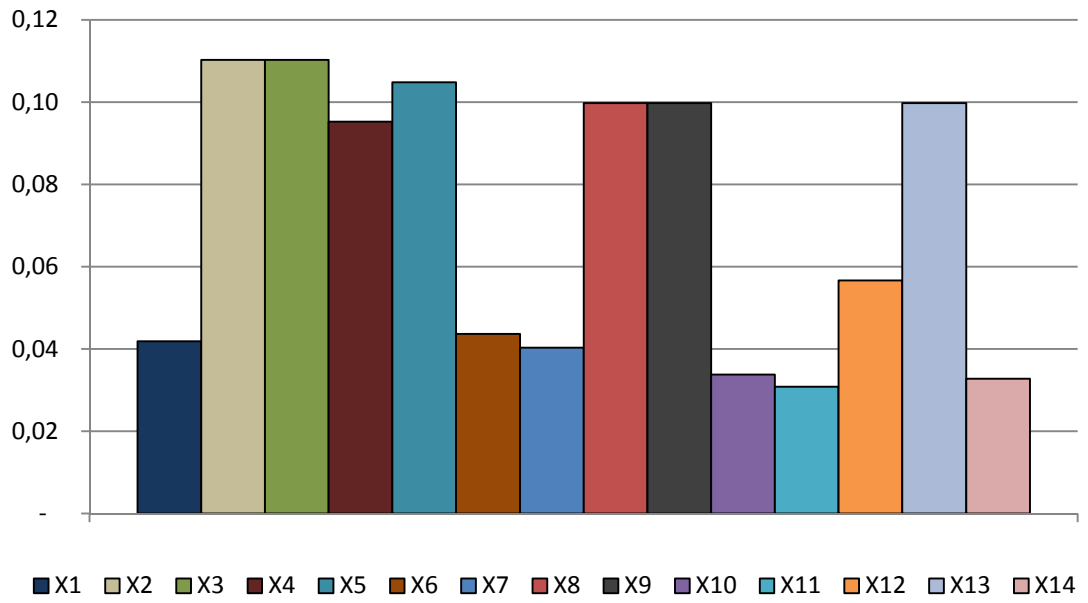
----- x^2 ,

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 – "

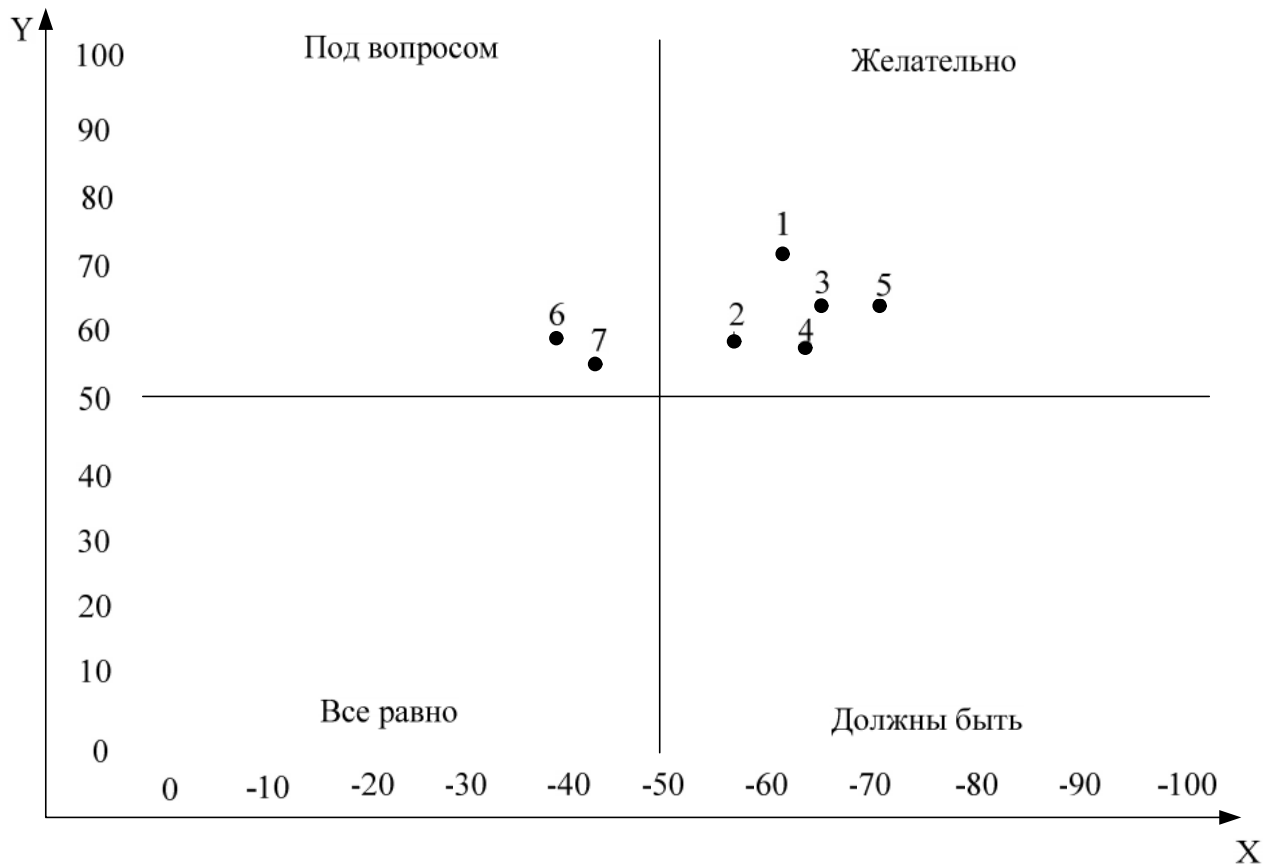
| | | | |
|---|--|------|-----|
| | | | |
| 1 | | 73 | -64 |
| 2 | | 60 | -56 |
| 3 | | 64 | -66 |
| 4 | | 50,0 | -62 |

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

4

/
 (, ,), Y –
 () (, ,
).

9.



9 –

4 , ,

， - ，
()。 :

- ， -
，
:

1) (6) (7)，

2) (1)， (2)，
(3) -
(5)。

2 1,3, 5,
« »。
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.

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 |

