

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

«Маркетинг»

Направление подготовки	<i>38.03.01 Экономика</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Финансово-экономическая аналитика</i>

Обеспечивающее подразделение
<i>Кафедра «Менеджмент, маркетинг и государственное управление»</i>

Разработчик ФОС:

Кандидат экономических наук, доцент _____ Азимов П.Х.

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании
кафедры, протокол № _____ от «____» _____ 2023 г.

Заведующий кафедрой _____ Мешков А.С.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Таблица 1 - Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональные		
ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и статистический анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач	ОПК-2.1 Знает методы сбора и обработки первичных данных, необходимых для решения экономических задач ОПК-2.2 Умеет использовать обработанные данные для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей ОПК-2.3 Владеет методами статистического анализа первичных данных для решения поставленных экономических задач	Знать современные концепции и сферы применения маркетинга. Уметь применять статистические методы сбора, хранения, обработки и анализа информации о рынке, потребителях и конкурентах для оценки и прогнозирования маркетинговой деятельности. Владеть навыками аналитическими методами для оценки эффективности маркетинговой деятельности. Знать принципы и методы проведения маркетинговых исследований, методы оценки и прогнозирования маркетинговой деятельности. Уметь управлять ассортиментом и конкурентоспособностью товаров и услуг. Владеть методами сбора, обработки и анализа маркетинговой информации.
Профессиональные		
ПК-1 Способен анализировать и прогнозировать финансовое состояние организации с учетом рыночной конъюнктуры	ПК-1.1 Знает методы анализа финансово-хозяйственной деятельности организации ПК-1.2 Умеет анализировать финансовое состояние организации и обосновывать полученные выводы ПК-1.3 Владеет основами анализа конъюнктуры рынков и оценки их влияния на финансовое состояние организации	Знать маркетинговую среду и методы её анализа. Уметь анализировать маркетинговую среду организации и конъюнктуру рынка. Владеть методами и средствами выявления и формирования спроса потребителей.

Таблица 2 - Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Раздел 1 Теоретические основы маркетинга.	ПК-1	Задания 1.1- 1.10	- понимает методологические основы маркетинга, элементы, концепции, цели, функции.
			- правильно использует методы и принципы марке-

			тинга.
Раздел 2 Маркетинговая система предприятия.	ПК-1	Задания 2.1-2.14	- анализирует внешнюю и внутреннюю среду предприятия. - применяет инструменты сегментации, выбора целевых сегментов, позиционирования.
Раздел 3 Маркетинговая деятельность предприятия.	ПК-1	Задания 3.1-3.15	- использует источники информации и методы маркетинговых исследований. - применяет методы исследования поведения потребителей. - владеет навыками исследования конкурентов и конкурентоспособности предприятия.
Раздел 4 Стратегический маркетинг	ПК-1	Задания 4.1-4.2	- владеет навыками тактического и стратегического планирования. - разрабатывает маркетинговые стратегии.
Промежуточная аттестация обучающихся	ПК-1	Итоговый тест	Количество верных ответов на итоговый тест к экзамену

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 - Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 семестр Промежуточная аттестация в форме Зачёт с оценкой				
1	Задания 1.1-1.10	1-3 неделя	1 балл*10=10 баллов	1 балл - задание выполнено без ошибок; 0,5 балла - допущена ошибка; 0 баллов - задание выполнено неверно.
2	Задания 2.1-2.14	3-5 неделя	1 балл*14=14 баллов	1 балл - задание выполнено без ошибок; 0,5 балла - допущена ошибка; 0 баллов - задание выполнено неверно.
3	Задания 3.1-3.15	5-7 неделя	1 балла*15=	1 балл - задание выполнено без

			15баллов	ошибок; 0,5 балла - допущена ошибка; 0 баллов - задание выполнено неверно.
4	Задания 4.1	7-12 неделя	8 баллов*1= 8 баллов	8 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 0 баллов - задание выполнено неверно.
5	Задание 5.1	12-14 неделя	3 балла*1= 3 балла	3 балла - задание выполнено без ошибок; 2 балла - допущена ошибка; 0 баллов - задание выполнено неверно.
Текущий контроль:		-	50 баллов	-
6	Итоговый тест	16 неделя	30 баллов	26-30 баллов - 91-100% правильных ответов - высокий уровень знаний. Показал отличные ЗУНы в рамках усвоенного учебного материала. 21-25 баллов - 71-90 % правильных ответов - достаточно высокий уровень знаний. Показал хорошие ЗУНы в рамках усвоенного учебного материала. 16-20 балла - 61-70% правильных ответов - средний уровень знаний. Показал удовлетворительные ЗУНы в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на вопросы было допущено много неточностей. 15 и менее баллов - при ответе на оба теоретических вопроса билета студент продемонстрировал недостаточный уровень ЗУНы. При ответах на вопросы было допущено множество неправильных ответов.
ИТОГО:		-	80 баллов	-
<p>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: 0 - 64 % от максимально возможной суммы баллов - «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 65 - 74 % от максимально возможной суммы баллов - «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень); 75 - 84 % от максимально возможной суммы баллов - «хорошо» (средний уровень); 85 - 100 % от максимально возможной суммы баллов - «отлично» (высокий (максимальный) уровень)</p>				

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

3.1. Задания для текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Теоретические основы маркетинга.

Задание 1.1. Приведите в соответствие столбцы

№	Термин		Определение
1	Маркетинг это	А	исследование рынка
2	Появление маркетинга связано	Б	желание потребителя приобрести товар, подкрепленное финансовой возможностью.
3	Маркетинг зародился в	В	изменение спроса под воздействием изменения цена
4	Термин маркетинг означает	Г	товар-цена-распределение-продвижение
5	Потребность это	Д	исследование, анализ и изучение потребителей и продукции компании
6	Спрос это	Е	разработка новых услуг или товаров компании
7	Конкуренция бывает	Ё	анализ, оценка и прогнозирование состояния и развития рынков
8	Эластичность спроса это	Ж	анализ конкурентов
9	Эластичность предложения это	З	с обострением конкуренции товаропроизводителей
10	Перекрёстная эластичность	И	острая необходимость в чем-либо
11	Концепция 4Р маркетинга включает	К	ценовая и не ценовая
12	К глобальным задачам маркетинга относятся:	Л	изменение предложения под воздействием изменения цены
13	Концепция 4С маркетинга включает	М	разработка товарного ассортимента
		Н	США
		О	это изменение спроса на товар А под воздействием изменения цена на товар Б
		П	умение и искусство трансформировать нужды и запросы потребителей в конкретные товары и услуги
		Р	разработка ценовой политики фирмы
		С	участие в создании стратегического плана компании, а также тактических действий
		Т	Цена-потребности-удобство-коммуникации
		У	реализация продукции и услуг компании
		Ф	Коммуникации маркетинга
		Х	постпродажное обслуживание

Задание 1.2. Установите соответствие между принципами маркетинга и их основным содержанием.

п/п	Принцип	п/п	Основное содержание
1	marketing management		планирование, построение различных маркетинговых программ, долго-, средне- и краткосрочное планирование маркетинговой деятельности;
2	governing of market		продвижение товаров и услуг, любая форма сообщений, используемая для информирования, убеждения или напоминания о товарах, услугах, торговой марке и т.п.;
3	segmentation		сегментация рынка, поиск наиболее важных рыночных сегментов и предложение товаров для них;
4	adaptation		гибкое реагирование на требования активного и потенциального спроса;
5	innovation		инновация, создание нового товара;
6	marketing research		«глобальное» управление маркетингом, обуславливающее «основной ход событий» в деятельности фирмы;
7	planning		текущее управление маркетингом, понимаемое как решение текущих задач по достижению желаемых целей;
8	promotion		исследование рынка, экономической конъюнктуры и производственно-сбытовых возможностей предприятия;

Задание 1.3. Установите соответствие между функциями маркетинга и их основным содержанием.

п/п	Принцип	п/п	Основное содержание
1	Аналитическая функция		организация производства нового товара, организация снабжения, управление производственным качеством. Продуктивно-производственная функция маркетинга – это создание новых товаров, которые бы наиболее соответствовали требованиям потребителей. Маркетинг воздействует на производство, пытаясь сделать его достаточно гибким, способным производить конкурентоспособные товары, соответствующие технико-экономическим параметрам, и с относительно низкими издержками;
2	Производственная функция		представляет собой организацию стратегического и оперативного планирования и контроля, информационное обеспечение управления, коммуникативная функция. Функция управления и контроля подразумевает установление максимально ВОЗМОЖНОЙ планомерности и пропорциональности в деятельности предприятия, особенно в рамках его ДОЛГОСРОЧНЫХ стратегических целей. При этом главная управленческая задача руководства предприятия состоит в том, чтобы уменьшить степень неопределенности и риска в хозяйственной деятельности и обеспечить концентрацию ресурса на выбранных приоритетных направлениях.
3	Сбытовая функция		организация системы товародвижения; организация сервиса, организация системы формирования спроса и стимулирования сбыта, формирование товарной и ценовой политики. Эта функция маркетинга включает в себя все то, что

			происходит с товарами в промежутке времени после его производства и до начала потребления. Система товародвижения обеспечивает предприятию (и потребителю) создание таких условий, чтобы товар был там, где он нужен, в то время, когда он нужен, в тех количествах, в которых он востребован, и того качества (сохранность во время транспортировки), на которое рассчитывает потребитель
4	Функция управления и контроля		представляет собой изучение и оценка внешней (в первую очередь рыночной) и внутренней среды фирмы. Аналитическая функция маркетинга – это изучение рынка как такового, изучение потребителей, изучение фирменной структуры, изучение товаров, анализ внутренней среды предприятия.

Задание 1.4. К какой функции маркетинга относятся следующие мероприятия?

Мероприятия	Функция маркетинга			
	Аналитическая	Производственная	Распределительно-сбытовая	Управления и контроля
Исследование внешней среды предприятия				
Реклама				
Анализ финансового положения предприятия				
Планирование маркетинга				
Исследование рынка				
Сегментация рынка				
Исследование продукта / услуги				
Организация производства новых товаров				
Организация товародвижения				
Исследование потребностей				
Анализ конкурентов				
Управление качеством товара				
Контроль				
Организация производства новых товаров и новых технологий				
Стимулирование сбыта				

Задание 1.5. К какой концепции маркетинга вы отнесете фирмы, каждая из которых придерживается одного из следующих девизов:

- 1) мы производим автомобили, которые предлагаем по доступным ценам;
- 2) мы предлагаем часы, которые получили золотые медали на Лейпцигской ярмарке;
- 3) мы не только продаем автомобили по каталогам, но и доставляем их к месту требования покупателя;
- 4) мы предоставляем нашим клиентам надежду и шанс;
- 5) мы сооружаем электростанции с установкой газо-, водоочистительных систем и хранилищ для отходов топлива;
- 6) мы производим экологически чистые продукты питания, которые предлагаем по доступным ценам;
- 7) мы предлагаем вина, которые получили золотые медали на Парижской, Лондонской и других ярмарках;
- 8) мы строим безотходный завод по переработке нефтепродуктов с учетом природоохранных технологий;
- 9) мы предлагаем весь спектр услуг покупателю нашего оборудования, клиент для нас – наш доход и надежда;
- 10) мы не только продаем персональные компьютеры, но и устанавливаем, обучаем и помогаем в обслуживании.

Задание 1.6. Наведите порядок в таблице.

Период	Концепция	Главная цель	Основной инструмент	Содержание
1860 - 1920	Маркетинг взаимоотношений	Произвожу то, что удовлетворяет потребителей, дистрибуторов, партнеров по бизнесу	Агрессивное продвижение	Потребители купят то, что доступно по цене
1920 - 1930	Традиционного маркетинга	Произвожу то, что нужно потребителю с учетом требований общества	Качество товара	Потребители купят то, что лучшее по качеству
1930 - 1950	Производственная	Произвожу то, что нужно потребителю	Ориентация на прибыль	Кризис экономики
1960 - 1980	Сбытовая	Развитие сбытовой сети	Методы интеграции и сетевого анализа	Удовлетворение нужд и потребностей
1980 - 1995	Товарная	Производство качественных продуктов	Исследование потребителя	Условия сбережения ресурсов
1995 - по наст.	Социально-этического маркетинга	Произвожу то, что могу	Исследование социальных и экологических последствий	Целенаправленное создание и поддержание и долгосрочных связей

Задание 1.7. Ознакомьтесь с описанной ситуацией.

Кейс-ситуация «Маркетинг взаимоотношений»

Каждому посетителю, пришедшему в офис туристской фирмы «Созвездие», вручается открытка с фотографией сотрудников, подпись под которой гласит: «Мы Вас внимательно слушаем. Это бес платное письмо, адресованное директору фирмы г-ну Павлову О.И.» На обратной стороне открытки посетитель читает: «Мы благодарим Вас за то, что Вы обратились к нам. Ведь именно благодаря нашим клиентам мы стали одним из лиде-

ров туристского рынка. Для того чтобы сохранить за собой позиции, нам необходимо знать, что мы делаем неправильно. Предложения и замечания относительно обслуживания потребителей, какими бы незначительными они ни были, мы примем с благодарностью. Каждое из них будет внимательно рассмотрено г-ном Павловым О. И.».

1. Какие цели преследует фирма «Созвездие», используя такой прием работы с посетителями? Почему фактор удовлетворенности или неудовлетворенности клиента играет такую большую роль в туристском бизнесе? Ответ аргументируйте, приведите подтверждающие примеры и результаты опубликованных в литературе исследований.

2. Туристские предприятия, ориентированные на потребителя, стараются удовлетворять его в большей мере, чем конкуренты, но не стремятся добиться максимально возможного уровня удовлетворения потребителя. Как вы думаете, почему? Согласуется ли это с концепцией маркетинга?

3. Покажите различия между ориентацией на рынок, ориентацией на продажи и ориентацией на товар, обратив внимание на следствия выбора каждой ориентации для турфирмы и на роль службы маркетинга.

4. Проанализируйте профессиональные маркетинговые термины, используемые в деятельности туристического предприятия. Исследуйте сущность маркетинговой деятельности туристического предприятия.

5. Охарактеризуйте основные современные тенденции развития мировой и российской индустрии туризма. Проанализируйте перспективные маркетинговые тенденции развития мировой и российской индустрии туризма.

6. Составьте «карьерную лестницу» специалиста турфирмы конкретного туристического предприятия.

Контрольные вопросы к заданию 1

1. Какие социально-экономические предпосылки и условия необходимы для эффективного использования маркетинга в работе современных турпредприятий?

2. Какова сущность маркетинга в туризме? В чём заключается специфика маркетинга и продаж в индустрии туризма? Что общего между маркетингом и продажами и чем они отличаются? Чем определяется значение маркетинга в индустрии туризма?

3. В чем сущность социально-этического маркетинга в туризме?

4. В каких случаях целесообразно применять концепцию интенсификации коммерческих усилий в туризме?

5. В чем состоит задача деятельности современных менеджеров по маркетингу в сфере туризма? Как строится карьера специалиста в индустрии туризма? Какие профессиональные навыки им нужны?

Задание 1.8. Используя концепцию 4Р, опишите одно из известных вам предприятий.

Задание 1.9. На примере предприятия, использованного для выполнения задания 1.8, опишите концепцию маркетинга 4С. Кратко сформулируйте основные различия в подходах 4Р и 4С.

Задание 1.10. На примере предприятия, использованного для выполнения заданий 1.8 и 1.9, опишите концепцию маркетинга 8Р К. Лавлока. Кратко сформулируйте основные различия в подходах 4Р, 4С и 8Р.

Раздел 2. Маркетинговая система предприятия.

Задание 2.1. Назовите элементы маркетинговой среды организации.

Задание 2.2. Каждый год любители путешествий в прямом смысле ломают голову в поисках порядочной турфирмы, которая не просто довезёт до места назначения, но и сделает отдых максимально приятным, беззаботным и запоминающимся. Перед туристом весь мир: Доминикана, Тунис, Египет, Болгария и, конечно же, излюбленное место всех русских – Турция. Компания Анекс Тур, отзывы о которой можно увидеть на любом форуме и сайте, занимается обеспечением комфортного отдыха вот уже 18 лет, оттачивая навыки и приобретая бесценный опыт.

Дополните перечень факторов внешней среды, действующих на данное предприятие. Оцените по каждому из факторов важность для отрасли; влияние на предприятие; направленность влияния. Рассчитайте интегральную оценку и сделайте выводы.

Таблица - Исходные данные.

Факторы внешней среды	Важность для отрасли (А)	Влияние на организацию (В)	Направленность влияния (С)	Степень важности (А·В·С)
1. Пандемия COVID-19				
2. Снижение темпов роста отрасли перевозок в России.				
3. Изменение ставки рефинансирования.				
4. Ужесточение налогового законодательства.				

Задание 2.3. К какому виду маркетинговой среды относятся следующие элементы?

Элемент	Вид среды		
	Внутренняя среда	Микро-внешняя среда маркетинга	Макро-внешняя среда маркетинга
Производители товаров аналогов			
Традиции и образ жизни			
Закон о защите прав потребителей			
Уровень рождаемости			
Дресс-код			
Обучение персонала			
Нормативные и законодательные акты			
Структура потребительских расходов домохозяйств			
Личность руководителя			
Транспортная компания			
Тендер на поставку компьютеров для префектуры			
Бухгалтерия			

Международная миграция			
Появление новых технологий			
Загрязнение окружающей среды			
Маркетинговое агентство			
Средний размер начисленных месячных пенсий			
Численность населения			
Рекламное агентство			
Гринпис			
Склад			
Инфляция			
Дистрибьютор			
Банк			
СМИ			

Кейс-задача 2.4. Маркетинг и рыночные позиции компании.

Компания Kodak Norge, представитель американской ТНК в Норвегии, предлагает товары и услуги под маркой Kodak: различные виды фотопленки, фотооборудование, услуги по проявлению пленки и печатанию фотографий.

На рынке фотопродукции фирма занимает долю 50%, хотя в 60-х годах она владела 90% рынка. Главные конкуренты, потеснившие компанию, – шведские фирмы, на долю которых приходится 30% рынка услуг, предоставляемых фотоателье. Однако наиболее сильный конкурент сегодня – это компания Fuji, на долю которой приходится около трети рынка фотопродукции. Руководство Kodak Norge считает, что причиной потери прежних позиций на рынке была недостаточно быстрая реакция на изменившиеся потребности покупателей. Как Fuji, так и Kodak Norge уступают рыночные позиции компании Agfa в сфере фототоваров для профессионалов.

Что касается ценовой конкуренции, здесь выигрывают местные небольшие фирмы, которые, пользуясь тем, что цены на норвежском рынке на 15-20% выше, чем в других европейских странах, предоставляют покупателям разные виды скидок.

По данным маркетинговых исследований, средний покупатель фотопродукции – это фотолюбитель, покупающий этот товар в небольших магазинчиках при заправочных станциях, в гостиничных магазинах и во время посещения различных центров развлечений. Покупки делаются импульсивно, для удовлетворения только что возникшего желания. Руководящий состав Kodak Norge считает, что покупателя не особо интересует марка покупаемого изделия. Покупается та фотопродукция, которую можно легче и быстрее всего купить. Поэтому Kodak Norge стремится получить как можно больше места для выкладки в магазинах.

Маркетологи подразделяют покупателей фототоваров на розничных и оптовых, а также дистрибьюторов.

Наблюдение за тем, что приобретает отдельный покупатель, дает возможность выделить фотолюбителей, фотографов-полупрофессионалов и профессионалов.

Кроме того, необходимо большое внимание уделять удовлетворению спроса дистрибьюторов, прямому снабжению дилеров, занятых реализацией специализированной фотопродукции, а также снабжению дистрибьюторов через посредников. В этом отношении позиции компании Kodak сильнее, чем у Fuji, которая сбывает свой товар только через дилеров, реализующих специализированную фотопродукцию.

Маркетологи и менеджеры Kodak Norge для сбора информации о рынке используют как внутренние, так и внешние источники.

Основной акцент в анализе внешней информации делается на выявление владельцев фотооборудования, образ жизни и способ досуга потенциальных потребителей, а не на то, какие требования предъявляются индивидуальными покупателями к продукции.

Все компании, работающие на рынке фототоваров, убеждены, что кроме традиционных рыночных исследований, необходимо найти способ более полного выявления потребностей покупателей и их отношения к торговле данным товаром. Важно знать, каким образом покупатель выбирает фото-продукцию и какие факторы влияют на его выбор, какова роль фотографии в жизни покупателя, что означает покупка для потребителя и каковы его требования к обслуживанию. Необходимы исследования конкурентов, чтобы использовать их преимущества. Только тогда повысится эффективность маркетинговых программ.

Менеджеры считают, что для эффективного планирования маркетинговых исследований следует выявить приоритетные направления, выбрать соответствующие методы сбора информации, наметить пути практического использования результатов анализа.

Вопросы и задания

1. Какие объекты, методы и план маркетинговых исследований вы можете предложить компании?
2. Какие критерии сегментации и способ выбора целевого сегмента целесообразно использовать компании?
3. Какие каналы сбыта являются основными на данном рынке и каким образом компания может оказывать на них влияние?
4. Каковы конкурентные преимущества Kodak Norge и как их можно применить для позиционирования ее предложения?

Задание 2.5. Приведите в соответствие

Цель	Описание
Поисковые (разведочные)	Предусматривают отбор и проверку правильности принятых решений
Описательные	Предусматривают проверку гипотезы о наличии какой-то причинно-следственной связи
Каузальные	Предусматривают описание определенных явлений
Тестовые	Предусматривают сбор информации для предварительной оценки проблемы, помогающей выработать гипотезу, генерирования идеи нового продукта
Прогнозные	Предусматривают предсказание состояния объекта в будущем

Задание 2.6. Ответьте на следующие вопросы:

1. Что такое потребность?
2. Как возникают потребности у человека?
3. Каким образом можно классифицировать потребности?

Задание 2.7. Соотнесите принципы анализа поведения потребителей с их содержанием.

Принцип	Содержание
Принцип гештальта (общая закономерность мировосприятия).	Всегда важно учитывать, что мотивация приобретения того или иного товара не всегда очевидна и лежит на поверхности. Часть причин, на основе которых действительно совершается выбор, может быть не ясна до конца даже самому потребителю. Самая большая ошибка, которую можно допустить в реализации этого принципа во время исследования – задать прямой вопрос «почему». Дать объяснение собственной мотивации покупателя чаще всего не в состоянии
Динамический принцип.	За каждым товаром стоит идея, которая либо соответствует образу потребителя, либо нет. Главное, не пытаться захватить рынок полностью, потому что в противном случае компания будет продавать опре-

	деленные качественные характеристики, а не идею. И тогда формирование лояльности именно к вашему продукту не произойдет.
Принцип образности и символизма	Человеческая мотивация не является постоянной величиной. Любые конъюнктурные изменения способны повлечь за собой ряд последствий и в потребительском поведении. Например, в периоды экономической стагнации и кризисов логичным было бы предположить, что люди перестанут покупать предметы роскоши. Однако практика показывает, что психологическая реакция людей с достатком – окружить себя предметами роскоши, чтобы «отгородиться» от экономических неурядиц. Именно поэтому необходимо следить за настроениями и реакциями потребителя на проявления рыночной активности.
Принцип «айсберга»	То есть если мы хотим понять, какой продукт необходим человеку, мы должны воссоздать картину применения этого товара. Когда мы продаем кухонные принадлежности, нужно проанализировать образ добычи продуктов питания, способы их приготовления, мы должны представить, какой товар будет наиболее удобный для использования

Задание 2.8. Соотнесите законы поведения потребителей с их содержанием.

Закон	Содержание
Взаимный обмен	Зная про этот закон, вы можете снизить отток клиентов. Продолжайте радовать людей маленькими подарками и помните – чем сильнее клиент чувствует это перед брендом, тем сложнее ему разорвать отношения.
Обязательства	Помните об этом законе при продвижении блога или лендинга. Читатели или посетители намного увереннее выполняют целевое действие, когда видят число ваших подписчиков в социальных сетях и количество людей, уже заполнивших форму.
Авторитет	Этот закон чрезвычайно важен для продвижения бренда. Имейте в виду: чтобы быть «.....», необязательно казаться «хорошим». Маркетинговая стратегия бренда вполне может быть напористой и агрессивной – при условии, что это нравится вашей целевой аудитории.
Социальные доказательства	Подобная тактика очень хороша при организации заголовков лендингов и emails. Вам необходимо поднять продажи билетов? Тогда отправьте подписчикам напоминание о том, что мероприятие пройдет через несколько дней, и свободных мест почти не осталось.
Симпатия	Этот принцип важно иметь в виду при разработке маркетинговой стратегии – она должна быть надежной и комплексной, ведь обычной контекстной рекламы здесь недостаточно.
Дефицит	Повысить авторитет своего контента довольно просто: достаточно размещать информацию об авторах рядом с их статьями, электронными книгами, видеоуроками или официальными документами.
Иллюзия новизны	Сделайте клиенту подарок – так вы заслужите его лояльность, что приведет к долговременному сотрудничеству.
Эффект дословности	“Сканерам” будет легче ориентироваться, если вы сгруппируете записи в блоге по темам, а на лендинге по буллетам. Кроме того, в тексте очень полезно использовать различные списки, таблицы, диаграммы и т. д. Это не только повысит читабельность материалов, но и оставит своеобразные «якоря» в памяти посетителей.
Группирование	Современная аудитория более требовательна к заголовкам, которые не только привлекают внимание, но и передают содержание материала в нескольких словах. Из этого следует, что заголовки должны «врезаться в память» и давать общее представление о статье или оффере.

Задание 2.9.

1. Дайте характеристику источников информации о рынке конкретного продукта или услуги на ваш выбор. Перечислите внешние и внутренние источники информации. Назовите методы сбора первичной информации для проведения маркетинговых исследований в выбранной сфере.

2. Разработайте Анкету исследования потенциальных клиентов с целью оценки качества продукции или услуг и выявления недостатков деятельности реальной компании города Комсомольск-на-Амуре. Назовите типы и форматы вопросов в анкете.

3. По методическим указаниям изучите рекомендации и правила, которые необходимо соблюдать при формулировке вопросов и разработке анкеты. Обоснуйте целесообразность включения предложенных вами вопросов в анкету:

- Не забыли ли вы включить в анкету варианты ответов на вопросы? Помогает ли ответ на каждый из поставленных вами вопросов достичь цели обследования?
- Является ли формулировка вопросов краткой и ясной?
- Не содержатся ли в формулировках слова, термины, которые могут быть непонятны? Как возможно заменить их, не искажая смысла вопроса?
- Соблюден ли принцип расположения вопросов от простых к сложным? Соблюдена ли логическая последовательность?
- Не вызывают ли вопросы отрицательных эмоций у респондентов? Не задевают ли они достоинства человека?

4. Определите социально-демографические данные респондентов.

5. Проведите анкетирование. Результаты представьте перед аудиторией.

Контрольные вопросы к заданию:

1. Для чего необходимо исследование рынка при разработке комплекса маркетинга предприятия?

2. Перечислите основные этапы проведения маркетинговых исследований. Какие факторы успешного маркетингового исследования Вы можете выделить.

3. В чем отличие первичной и вторичной информации?

4. Назовите методы анализа информации, применяемые в маркетинге.

Задание 2.10. Анализ рыночной конкуренции предприятия

1. Представьте себе, что вы – руководитель крупной компании. К вам обращается с просьбой о трудоустройстве молодая женщина, которая длительное время работала менеджером вашего ближайшего конкурента. Она готова с радостью рассказать вам все о планах конкурента. Ваши действия?

2. Вы узнали, что конкурент разработал новый продукт, который безусловно, будет пользоваться спросом на рынке. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу во время обучающего семинара для своих контрагентов. Вам достаточно легко послать на этот семинар «своего» человека. Ваши действия?

3. Моделируем реакцию конкурентов. Для определения эффективной маркетинговой стратегии предприятие должно изучать своих конкурентов. Необходимо разбираться в их стратегии, целях, сильных и слабых сторонах, уметь предугадывать реакцию и действия, предпринимаемые другими участниками рынка. Известный специалист в области маркетинга Ф. Котлер выделяет четыре группы конкурентов:

- Неторопливый конкурент, отличающийся замедленной реакцией или вообще игнорирующий предпринимаемые соперниками шаги;
- Разборчивый конкурент, реагирующий только на определенные действия (например, на снижение цен, но не на увеличение рекламных расходов);
- Тигровый конкурент, реагирующий на любые покушения на свои владения (в зависимости от ситуации варьирует и сила ответного удара);
- Непредсказуемый конкурент, не имеющий определенной модели рыночного поведения.

1 Продумайте возможные варианты поведения вашего предприятия в отношении каждой из указанных групп конкурентов. Какие из конкурентов представляют наибольшую опасность? Почему потенциальные конкуренты несут для вас не меньшую угрозу, чем прямые конкуренты?

2 С помощью опроса выявите поведенческие стереотипы и мотивационные факторы для оценки потенциала спроса на продукцию или услугу вашего предприятия? Как национальные привычки и традиции могут воздействовать на покупательское поведение потенциальных клиентов? Составьте план изучения поведения потребителей.

Контрольные вопросы к заданию:

1. Что является целью маркетинговых исследований потребителей? Всегда ли это дает результат? Какие факторы на это влияют? С чем связаны основные приоритеты в выборе продукции или услуг для разных социальных групп населения.

2. Что является объектом маркетингового исследования конкурентов в одной из сфер? Приведите примеры.

3. Опишите основные элементы модели поведения потребителей.

4. Перечислите этапы процесса принятия решения о покупке. Назовите факторы, влияющие на процесс принятия решения о покупке.

5. Как будет отличаться маркетинговая политика фирмы, реализующая бизнес-модель B2B и B2C?

Задание 2.11. Руководство банка обратило внимание на общий спад количества вкладов и на уменьшение среднего времени их размещения в банке в последние три года. При этом банковская сфера в данный момент находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в банке. Не желая причинять неудобств посетителям, администрация решила действовать следующим образом: в каждом офисе банка планировалось разместить анкеты-опросники. Желающие участвовать в опросе должны были взять пустой бланк, заполнить его и опустить в специальную корзину.

- Каким образом формировалась выборка?
- Оцените действия администрации.
- Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.

Задание 2.12. Вы – руководитель службы маркетинга банка, и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг, совершенствования ценовой политики и повышения эффективности рекламы.

• Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников, проводящих маркетинговые исследования. Объясните, почему определение целей и постановка задач часто считаются самыми ответственными решениями в процессе маркетинговых исследований.

• Предложите мероприятия по системе коммуникации отдела маркетинга и продаж для банка (на примере конкретного банка).

Контрольные вопросы к заданию:

1. Какие функции по продажам выполняют независимые представители банка?

2. Назовите отличительные особенности банковского маркетинга.

3. На какие группы можно разделить маркетинг в сфере банковских услуг?

4. Назовите основные проблемы организации и реализации банковских продуктов.

5. В чем заключаются специфические особенности маркетинга в банковской сфере?

Раздел 3. Маркетинговая деятельность предприятия.

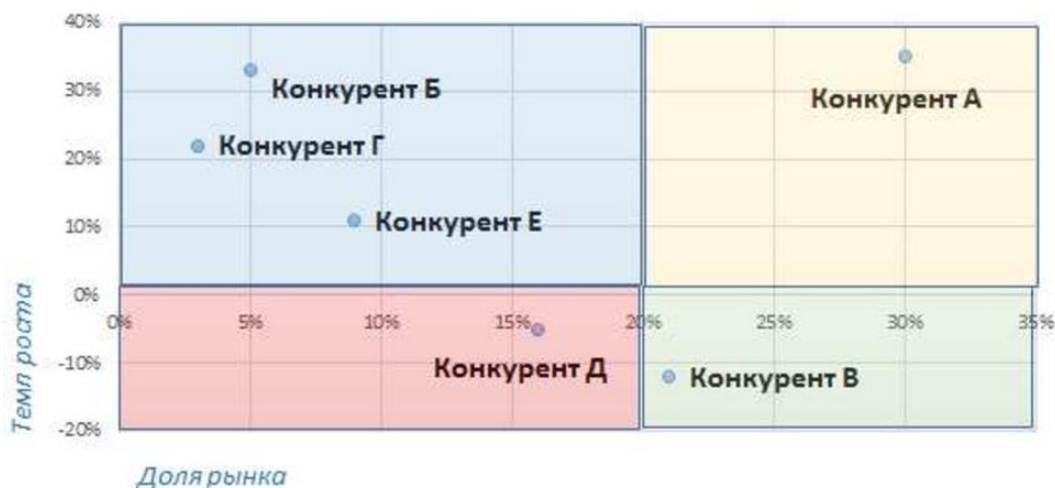
Задание 3.1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Что является основными целями маркетинга в банке?
2. Перечислите основные этапы процесса маркетингового планирования?

Задача 3.2. Проведите анализ уровня конкуренции в банковской отрасли города Комсомольска-на-Амуре. Для этого заполните таблицу. Насколько быстро изменяется рыночная среда по основным ее элементам?

Показатель	Год 1	Год 2	Год 3	Год 4	Год 5
1. Количество игроков					
2. Темпы роста рынка					
3. Количество банковских продуктов					

Задача 3.3. Постройте карту конкурентов, по форме рисунка



Задача 3.4. Проведите сравнительный анализ портфеля компаний-конкурентов. Постройте пауксисс конкурентоспособности.

Свойство	Ваша компания	Кон1	Кон2	Кон3	Кон4	Кон5	Кон6	Кон7

Задача 3.5. Проведите сравнительный анализ цен конкурирующих компаний и составьте карту позиционирования конкурентов

	Низкая цена	Средняя цена	Высокая цена	Премиум цена
Ваша компания				
Конкурент 1				
Конкурент 2				
.....				

Задание 3.6. Ответьте на вопросы:

1. Цель товарной политики?
2. Задачи товарной политики?
3. Что такое ассортимент?

4. Дайте определение понятию бренд, торговая марка?
5. Какие виды товарной политики вам известны?
6. Что такое конкурентоспособность предприятия и продукта (услуги)?
7. Какие стратегии обеспечения конкурентоспособности предприятия и продукта (услуги) вам известны?
8. Что такое полезность продукта (услуги)?
9. Что такое жизненный цикл продукта (услуги)?

Задача 3.7. Построить матрицу БКГ и сделать вывод относительно степени сбалансированности портфеля предприятия, исходя из данных таблицы.

Таблица - Исходные данные для построения матрицы БКГ

Наименование группы банковских продуктов	Доля рынка, %		Объём клиентов предприятия, тыс. чел.			Объём клиентов в отрасли, тыс. чел.		
	предприятия	Основного конкурента	1 год	2 год	3 год	1 год	2 год	3 год
Кредиты	50	30	2,0	3,0	3,0	40,0	45,0	60,0
Вклады	30	50	0,5	0,5	0,5	10,0	15,0	20,0
Операция с иностранной валютой	40	30	1,5	2,0	3,0	30,0	30,0	50,0
Инвестиции	45	35	2,0	2,5	2,5	35,0	45,0	60,0

Задача 3.8. Емкость рынка кондитерских изделий в Великобритании оценивалась в 80-е годы 3 млрд. ф. ст., причем продаж приходилось на Шотландию.

Традиционно шоколадная продукция позиционируется в основном либо как товар для собственного потребления (Kit Kat, Mars Bars), либо как подарок (Black Magic, All Gold).

По оценкам маркетологов, при выборе изделия покупатели обращают значительно больше внимания на цену при покупке для себя.

Компания Gordon's of Stirling приняла решение о выпуске нового продукта. Компания была основана в 1850г. Вильямом и Марией Гордон в Данди. На рубеже веков была создана дочерняя фирма в Стерлинге, которую приобрела в 1927 г. одна из фирм «большой шоколадной четверки» в Великобритании. Новый владелец использовал фабрику в Стерлинге, чтобы расширить свое присутствие на очень прибыльном рынке кондитерских изделий. В 1986 г. фирма покинула рынок Шотландии.

Спустя три года группа бывших работников фабрики решила снова выйти на рынок с традиционной продукцией Gordon's – Continental Creams. Они взяли в аренду ту же фабрику в Стерлинге, которую сдал им их бывший работодатель. Управляющий директор считал, что компания получит хороший доход от своих инвестиций, если их рыночная доля в первый год составит 1%, а в перспективе достигнет 10%. На 1989 г. были запланированы три новые производственные линии – трюфель с абрикосовым брэнди, шоколадное имбирное пралинэ, конфеты апельсиновые и кюрасо. Управляющий директор знал, что он не может конкурировать на равных условиях с гигантами шоколадного бизнеса.

Максимально возможный бюджет на продвижение товара можно было установить лишь в сумме 10000 ф.ст. на первый год. Он решил ориентироваться на покупателей, предпочитающих товары чисто шотландского происхождения.

Исследования показали, что ни одна из присутствующих на шотландском рынке фирм не воспринимается потребителем как чисто шотландская.

Директор по маркетингу утверждал, что покупатель готов платить надбавку к цене, если новинка значительно отличается от имеющейся в продаже продукции. Он предлагал

позиционировать новый продукт как подарочный и особое внимание обратить на привлекательность оформления; в цене ориентироваться на Black Magic (1,78 ф. ст. за коробку весом 227 г). Он заказал новую упаковку в ведущем шотландском дизайнерском центре. Вопреки традиционной для шотландских товаров теме шотландки и вереска дизайн этой упаковки был выполнен в темно-красном, кремовом и темно-синем тонах. Шесть кремовых наполнителей темного шоколада (апельсин, крыжовник, малина, абрикос, лайм, черная смородина) показаны как бы через окно. Центральную часть коробки опоясывает лента с новой логограммой и названием продукта. Розничная цена набора весом 62 г составляла 49 пенсов. Директор полагал, что время выведения на рынок нового продукта выбрано правильно, по крайней мере, с учетом двух обстоятельств. Во-первых, хотя кондитерские изделия покупают в основном люди в возрасте 18–35 лет, значительное число потребителей помнит те времена, когда Gordon's была «шотландским словом в шоколаде». Во-вторых, Эдинбург привлекателен для туристов: принимает 2,5 млн. человек ежегодно. Учитывал он также традиционный успех элитарных торговых марок в Великобритании.

Вопросы и задания:

1. Оцените степень новизны продукта компании Gordon's. Обеспечены ли в новинке, по вашему мнению, отличительные особенности и каковы они?
2. На какие рыночные сегменты вы посоветовали бы ориентироваться директору по маркетингу? По каким критериям вы выберете целевые сегменты? Дайте их характеристику.
3. Каков должен быть объем поставок продукта за первый год освоения рынка для достижения доли 1%?
4. Предложите способ позиционирования товара.
5. Разработайте рекламный лозунг для нового продукта компании.
6. Какие виды коммуникации вы предложили бы руководству компании, будучи директором по маркетингу? Дайте обоснование вашего выбора.
7. Какова, по вашему мнению, должна быть структура затрат на продвижение товара исходя из обозначенной в ситуации суммы на первый год освоения рынка?

Кейс-задача 3.9. Сфера услуг всегда предполагает спор между агентом и потребителем относительно уровня цены, по которой они согласны заключить сделку. И это всегда означало возможность существования различных цен на одну и ту же услугу в зависимости от степени переговорного мастерства покупателей и продавцов. Вместе с тем в ряде стран сейчас достаточно широко применяется и метод установления единых цен. Классическим примером такого рода неразумной кастомизации является розничное ценообразование, которое было предложено компанией Coca-Cola.

Coca-Cola решила начать установку первого в мире автомата по продаже напитков, способного учитывать соотношение спроса и предложения, и повышать цены, когда спрос растет и ценность напитка для клиентов повышается. Проще говоря, новый автомат должен был повышать цену напитка при росте температуры окружающего воздуха.

Как заявил Дуг Айвестер (Doug Ivester), глава этой компании, такая схема ценообразования является «справедливой». «Кока-кола – это продукт, ценность которого для потребителей изменяется во времени», – заявил он в интервью бразильскому журналу *Veja*. «Во время финального матча чемпионата мира по футболу, когда кипят страсти и люди приходят на стадион, чтобы увидеть это грандиозное зрелище, ценность охлажденной кока-колы очень высока. Поэтому вполне справедливо, что в этот момент она будет стоить дороже. Автомат лишь механизмирует этот процесс».

Надо сказать, что когда Coca-Cola сообщила о таком решении, это вызвало поразительно однозначную – негативную – реакцию всех клиентов и средств массовой информации, так как подобная модель ценообразования спровоцировала возмущение потребителей. Более того, Coca-Cola предоставила отличную возможность сыграть контригру в области рекламы своей главной конкурентке, компании PepsiCo, которая через сутки опубликовала

ликовала большую рекламную полосу во всех журналах с одной-единственной фразой: «Pepsi-Cola никогда не будет спекулировать на жажде своих клиентов!»

В итоге ряд менеджеров Coca-Cola, готовивших проект чудо-автомата, довольно скоро лишились своих постов, а сама компания от этой идеи ценовой дискриминации довольно быстро отказалась.

Вопросы и задания:

1. Как Вы считаете какой механизм ценообразования на услуги грузоперевозки следует использовать транспортным компаниям?
2. Рассмотрите преимущества и недостатки каждого подхода с точки зрения потребителя и компании.
3. Как Вы считаете имел бы проект компании Кока-кола успех, если бы компания не афишировала новый подход, а реализовала его тайно?

Кейс-задача 3.10. Компания E.J.Ltd, производящая довольно широкий ассортимент медицинских инструментов как для специализированных учреждений, так и для продажи потребителям через сеть основных фармацевтических магазинов и аптек, занимает прочное положение на британском рынке, а также известна за рубежом. В настоящее время в стадии разработки находится новая модель цифрового термометра для широкого потребителя. Рынок бытовых термометров в Великобритании отличается традиционным консерватизмом. Недавнее исследование показывает, что только 35% семей имеют термометры, причем 75% из них представляют собой обычные стеклянные ртутные термометры. Эти изделия E.J.Ltd выпускала десятилетиями.

Исследования, проведенные компанией, подтвердили эти данные, но дополнили их весьма важными сведениями: оказалось, что 90% домашних хозяйств, пользующихся обычным термометром, считают его небезопасным для маленьких детей.

Кроме того, опрос выборки показал, что практически все респонденты отмечают трудности в считывании информации со шкалы обычного градусника и испытывают неуверенность в правильности измерения температуры. 50% респондентов, не владеющих термометром, сожалеют, что до сих пор не купили его.

Фирма пришла к заключению, что исследования показывают скрытую потребность в новом изделии. Новый градусник сделан из прочного небьющегося полимерного материала, снабжен легко читаемым цифровым дисплеем, встроенным таймером со звуковым сигналом, который помогает пользователю скорректировать время измерения температуры и узнать, когда можно считывать показания шкалы.

Фирма считает, что ее новая модель лишена всех недостатков обычного термометра.

Следующая задача, стоящая перед фирмой, – провести рыночные испытания товара, для чего выбран Лондон и юго-восточный регион Великобритании, но разработка плана маркетинга еще не закончена.

Кроме E.J.Ltd на британском рынке обычно термометры и другую медицинскую технику производят еще три фирмы. Но они не в такой степени известны потребителю, так как появились на рынке полтора года назад. Они продают свою продукцию через аптеки по цене от 7,95 до 11,95 ф.ст.

Вопросы и задания:

1. Подберите критерии сегментации. Разработайте целевые сегменты и дайте их характеристику.
2. Посоветуйте фирме, как позиционировать товар.
3. Разработайте рекомендации по ценовой политике. С этой целью выявите внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование цены в данной ситуации. Проанализируйте различные подходы к формированию цены на новый товар и порекомендуйте наиболее соответствующий сложившейся ситуации. Предложите ценовые стратегии для каждого целевого сегмента. Учтите такие аспекты в формировании цены, как характер

спроса (эластичность), психологическое восприятие цены, новизна товара.

Задание 3.11. Американская компания, производитель недорогой обуви, приняла решение о выявлении возможности выхода на индийский рынок. По результатам кабинетных исследований выяснилось, что в Индии розничная торговля обувью находится в основном в руках независимых торговцев, которым принадлежит около 60% розничной торговли в городах и около 90% в сельской местности. Около 40% городской торговли обувью осуществляется через магазины различных компаний. Объем продаж в сельской местности значительно ниже из-за бедности населения. Конкуренция на индийском рынке обуви наблюдается в основном между национальными фирмами, причем они поставляют обувь достаточно высокого качества лишь в городские регионы. Роль иностранных фирм на этом рынке пока не столь уж заметна и в целом по качеству обувь американской компании значительно выше, чем продукция большинства других фирм.

Изучая возможности транспортировки, служба маркетинга компании пришла к заключению, что воздушные перевозки из-за высокой стоимости фрахта самолета значительно повысят продажную цену обуви, поэтому предпочтительнее доставка морем, из Нью-Йорка до Бомбея. Из-за ограниченности объема оборотного капитала у индийских оптовиков придется оплачивать транспортировку и проводить инвентаризацию товара до поступления его на склад оптовика. После размещения на складе индийский оптовый торговец сможет отгружать товар другим независимым оптовикам или розничным торговцам по мере поступления заказов. Сети сбыта бомбейских оптовиков покрывают большую часть индийского рынка. Продажи производятся как другим оптовикам, так и розничным торговцам пятнадцати крупнейших городов Индии.

Обычный магазин в городском регионе представляет собой место повышенного интереса, поскольку у подавляющего большинства покупателей нет возможности добраться до других магазинов вне места их проживания.

Самообслуживание в магазинах используется редко. В мелких магазинах обычно один служащий ожидает покупателя, другой выписывает счет, а третий упаковывает товар. Причем последнее не всегда имеет место.

Компания, получив лицензию на экспорт в Индию, провела переговоры с одним из бомбейских оптовиков. Однако до принятия окончательного решения президент компании считает, что необходимо более детально изучить все спорные вопросы сбыта, которые могут оказаться важными для компании.

Вопросы и задания:

1. Какие типы каналов сбыта были выбраны специалистами компании и является ли этот выбор наилучшим?
2. Какие характеристики сбытовой сети следовало бы использовать при оценке возможных деловых отношений компании с бомбейскими оптовиками?
3. Какие вопросы могут оказаться наиболее сложными при управлении каналами сбыта и как ими следует управлять?

Задание 3.12. Банк, действующий на российском рынке, планирует открыть новый филиал в регионе с населением 10000 человек. В принципе, если исходить из консервативных взглядов, неизвестно, сколько человек будет пользоваться услугами филиала.

Субъективная вероятность определенного числа возможных клиентов в день следующая:

Число посетителей в день N_i , чел.	Вероятность того, что число посетителей равно N_j : $P(N_j)$
$N_1 = 1000$	0,2
$N_2 = 2000$	0,5
$N_3 = 3000$	0,3

Таким образом, в данном случае субъективная вероятность составляет $P(N_i) = 20\%$, если предполагается в день посещения филиала 1000 чел. Вероятность $P(N_i)$ называется в этом случае *априорной (предварительной) вероятностью*.

По оценке банка, доход от одного клиента составляет 10000 руб. (одна покупка – 1000 руб.). Расходы филиала планируются на уровне 2,2 млн. руб. в день.

Задание:

1. Принимая априорную вероятность за факт, определите ожидаемую оценку прибыли в случае открытия филиала.
2. Проанализируйте исходную информацию и дайте заключение о целесообразности или нецелесообразности открытия филиала в данном регионе.

Задание 3.13. Предварительный анализ исходной информации основан на субъективной вероятности, которая, отнюдь, не является достоверной. Поэтому у специалистов банка осталось чувство неуверенности в правильности выбранного решения. В результате проведенных рыночных исследований, пробного маркетинга и т.д. была получена дополнительная объективная информация, на основе которой была осуществлена корректировка априорной вероятности. Вероятность открытия филиала при условии, что число клиентов в день составит 1000 чел., была оценена как $P(D)=0,1935$; соответственно $P(B/N_j)=0,3524$; $P(B/N_j)=0,5722$.

Задание:

1. Используя дополнительную информацию, рассчитайте апостериорную вероятность и оцените ожидаемую прибыль от открытия филиала (при расчетах используйте формулу Байеса).

Теорема Байеса, или теорема о вероятности гипотез, дает возможность судить о величине вероятности какого-либо предположения после опыта, давшего определенный результат. Она формулируется следующим образом: вероятность гипотезы; после испытания, приведшего к осуществлению события B , равна произведению вероятности этой гипотезы до испытания на вероятность события по этой гипотезе, деленному на полную вероятность события D т.е. на сумму таких произведений для всех гипотез:

$$P(N_i|B) = \frac{P(N_i) \cdot P(B|N_i)}{\sum_{i=1}^k P(N_i) \cdot P(B|N_i)}$$

где: $P(N_i)$ – вероятность i -й гипотезы до испытания (априорная). В нашем случае N – возможное число посетителей торгового филиала;

$P(N_i|B)$ – вероятность i -й гипотезы после испытания (апостериорная);

$P(B|N_i)$ – вероятность события B при предположении, что данная гипотеза осуществилась;

k – число гипотез.

Задание 3.14. Рекламное агентство получило заказ на создание рекламных роликов для рекламирования такси, крупной авиакомпании, крупного туроператора, банка.

Представьте себе, что творческая группа по телерекламе – это Вы. Попробуйте описать содержание ролика для каждого из объектов рекламирования, используя предлагаемую схему Хантли-Болдуина.

Схема Хантли-Болдуина

А. Коммерческая идея (что продемонстрировать).

1. Замысел нового товара.
2. Новая модель товара.
2. Новая особенность товара.
3. Новая форма, размер, упаковка.
4. Компоненты.
5. Процесс производства.
6. Фирма (образ).

7. Область применения.
 8. Место производства товара.
 9. Универсальность.
 10. Удобство.
 11. Качество.
 12. Экономичность.
 13. Проблема, «породившая товар».
 14. Результаты неиспользования.
 15. Результаты использования:
 - а) осязаемые;
 - б) неосязаемые.
 16. Образ жизни пользователей.
 17. Преданность (приверженность) пользователей.
 18. Удовлетворение пользователей.
 19. Количество пользователей.
- Б. Основная тональность, или подход.
1. Прямой.
 2. С легким юмором.
 3. С сильным преувеличением. Б. Приемы демонстрации.
 1. «Одинокий товар» — все внимание на товар, без фона или окружения.
 2. Ведущий показ «одинокого товара» сопровождается закадровым голосом, объясняющим происходящее на экране.
 3. Ситуации «до» и «после».
 4. Испытания в экстремальных условиях.
 5. «Зарисовка с натуры» — инсценированная ситуация, в которой товар избавляет людей от какой-то существующей в реальной жизни проблемы.
 6. Свидетельство в пользу товара — интервью, которое «ведущий» берет у довольного пользователя, или свидетельство известной личности.
 7. Документальный показ — драматизация проблемы или подтверждение каких-либо эксплуатационных характеристик.
 8. Символизм.
 9. Фантастика.
 10. Аналогия — «чистит как шквал при безоблачном небе».
- Г. Техника съемки.
1. Натурный фильм.
 2. Мультипликация.
 3. Трюковый фильм.
 4. Комбинированный фильм.

Вопросы и задания:

Разработайте и обсудите критерии оценки сценария телевизионного рекламного ролика. Затем группу обучаемых (студентов) рекомендуется разделить на две команды, каждая из которых составит свой вариант сценария. После завершения работы команды дают взаимную оценку созданных сценариев по разработанным критериям.

Раздел 4. Стратегический маркетинг

Кейс-задача 4.1. «Разработка стратегии ценообразования на банковский продукт».

1. Некий банк «Триумф» проводил в жизнь агрессивную стратегию низких цен и завоевал значительную долю рынка, но попал сразу в три «капкана»: 1) Низкого сервиса; 2) Недолговечности доли рынка; 3) Мелкого кармана. Можете ли вы объяснить, что представляет собой эти три «капкана»?

2. Какую стратегию ценообразования следует выбрать при формировании цены на

банковский продукт при вторжении конкурентов на рынок?

3. Приведите примеры эффективного использования стратегии престижных цен в практике работы отечественных банков. Убедитесь сами и докажите, что вы привели хорошие примеры.

4. Проведите исследование цен на аналогичные банковские продукты (воспользуйтесь рекламными материалами в прессе). Сделайте анализ и выявите, существует ли система формирования цен в разных банках. Как вы считаете, какой из методов ценообразования они используют?

3.2. Задание для контрольной работы

В качестве технологии контроля и оценки выживаемости знаний, умений и навыков, полученных при изучении курса, по истечении определенного периода времени после аттестации по нему применяются тесты. Тестовые задания составлены на основе материала лекционного курса, а также тематики семинарских и практических занятий.

Тест № 1

1. Появление маркетинга связано:

- а) с техническим прогрессом;
- б) с обострением конкуренции товаропроизводителей;
- в) с расширением торговых связей;
- г) с обострением конкуренции покупателей

2. Выберите правильное определение маркетинга:

- а) комплексная система производства, транспортировки, хранения материальных ресурсов;
- б) деятельность по росту производительности труда в обществе;
- в) вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение материальных, нематериальных и социальных потребностей общества;
- г) предпринимательская деятельность, управляющая продвижением товаров от производителей до потребителей.

3. Товар как категория маркетинга представляет собой:

- а) продукт или услугу, предлагаемую для приобретения и потребления;
- б) все, что используется для удовлетворения потребностей;
- в) продукт или услугу, предлагаемую для потребления;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

4. Спрос на товар (услугу) как категория маркетинга – это:

- а) нужда в конкретном виде продукции;
- б) потребность в товаре (услуге);
- в) потребность в товаре, которая может быть оплачена потребителем;
- г) правильного ответа нет.

5. Маркетинговая среда предприятия является:

- а) частью его микросреды;
- б) частью его макросреды;
- в) совокупностью микро- и макросреды;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

6. Понятие макросреды отражает:

- а) силы, влияющие на деятельность предприятия непосредственно;
- б) силы, не влияющие на деятельность предприятия;
- в) силы, влияющие на микросреду, в которой работает производитель;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

7. К основным факторам макросреды относятся

- а) экономические условия;
- б) природные условия;
- в) демографические данные;
- г) потребители;
- д) возможности фирм-производителей.

8. Основные факторы микросреды функционирования фирмы:

- а) поставщики - маркетинговые посредники - клиенты - контактные аудитории - конкуренты;
- б) высшее руководство - служба маркетинга - финансовая служба – служба НИОКР - бухгалтерия - служба МТС - производство;
- в) рынок потребителей - рынок производителей - рынок промежуточных продавцов - рынок госучреждений - международный рынок;
- г) средства информации - госучреждения - гражданские группы действий - местные контактные аудитории - финансовые круги.

9. Контактной аудиторией для производителя являются:

- а) поставщики;
- б) конкуренты;
- в) клиентура;
- г) средства массовой информации;
- д) правильного ответа нет.

10 Потребность – это:

- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд;
- б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму;
- в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

11. К культурным факторам, оказывающим влияние на поведение потребителя, относятся:

- а) субкультура; б) общественный класс;
- в) референтная группа; г) род занятий;
- д) взгляды и мнения.

12. Стабильная и упорядоченная группа общества, члены которой имеют приблизительно одинаковое общественное положение, поведение и систему ценностей:

- а) общественный класс; б) субкультура;
- в) референтная группа; г) желательный коллектив;
- д) сотрудники.

13. Социальный и управленческий процесс, с помощью которого отдельные

лица и группы лиц удовлетворяют свои нужды и потребности посредством создания товаров и потребительских ценностей и обмена ими -

Тест № 2

1. Рынок товаров потребительского назначения состоит из:

- а) компаний, которые приобретают товары для их последующей реализации;
- б) покупателей, приобретающих товары для личного пользования;
- в) людей, приобретающих товар для продажи;
- г) фирм-производителей товаров потребительского назначения;

2. Товары повседневного спроса характеризуются:

- а) распространением через сеть специальных магазинов;
- б) приобретением на большую сумму денег;
- в) регулярностью приобретения, покупка заранее не планируется;
- г) все ответы верны;

3. Задачей товарной политики является:

- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью;
- б) поиск потребителей, желающих приобрести товар;
- в) производить как можно больше товаров;
- г) все ответы верны;

4. Первая стадия в процессе создания нового продукта — это:

- а) управленческий анализ; б) конструирование товара;
- в) создание идеи; г) все ответы верны;

5. Ценовая политика предприятия не включает в себя:

- а) определение базисных цен;
- б) расчет показателей конкурентоспособности;
- в) определение цен с учетом условий поставки товара;
- г) все ответы верны;

6. Каким образом изменится объем спроса, если известно, что коэффициент эластичности равен 1, а цена увеличится на 10%?

- а) снизится на 10%; б) увеличится на 10%;
- в) снизится на 1%; г) увеличится на 1%;
- д) не изменится.

7. Предоставление ограниченному числу дилеров права на распространение товара компании на определенной территории - ... распределение

- а) эксклюзивное; б) селективное;
- в) интенсивное; г) приоритетное;
- д) монопольное

8. Наличие посредников снижает количество торговых контактов между производителями и потребителями:

- а) да; б) нет.

9. Какие виды торговли относятся к прямому маркетингу:

- а) торговля через склады дистрибьюторской фирмы;
- б) продажи по телефону;

- в) биржевая торговля.
- г) все вышеперечисленное.

10. Использование вертикальных маркетинговых систем позволяет:

- а) добиться экономии средств за счет размеров;
- б) дублировать основные функции участников канала;
- в) обеспечить контроль над работой всего канала;
- г) компаниям одного уровня объединять свои усилия;
- д) увеличить охват рынка своей продукцией

11. Какая функция относится к маркетинговым коммуникациям:

- а) хранение продукции; б) ценообразование;
- в) распределение продукции; г) продвижение продукции.

12. Укажите мероприятие стимулирования сбыта по отношению к посредникам:

- а) развлекательные поездки за счет фирмы;
- б) предоставление права скидок с продажной цены;
- в) вручение ценных подарков;
- г) продажа товаров в кредит в различных фирмах.

13. Какой недостаток имеет матрица БКГ в целом:

- а) не отражена рыночная доля;
- б) не учтена интенсивность спроса;
- в) не учтены элементы диверсификации;
- г) ограниченность круга показателей.