

27.10.21г.

ООП 4/1

Инструкционная карта

Специальность: 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Дисциплина: ПМ.03 Маркетинговая деятельность в организациях общественного питания

Квалификация выпускника – менеджер

Форма обучения – очная

Вид занятия: практическая работа (2 часа)

Тема: Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей.

Цели занятия:

- **обучающая:** формирование практических умений и навыков проведения опросов потребителей по выявлению потребностей и анализу результатов опроса; закрепить теоретические знания по теме, углубить и расширить, систематизировать и проконтролировать знания студентов по маркетинговой деятельности в организациях общественного питания, сформировать умения и навыки студентов по теме.

- **развивающая:** развитие творческого подхода к решению самых разнообразных задач; формировать и развивать умение анализировать, выделять главное, вести конспект.

- **воспитательная:** формирование интереса к профессии у студентов, формирование определенных черт гармонически развитой личности

Формируемые компетенции: осознание социальной значимости будущей профессии; стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального уровня.

Обеспечение: конспект лекций, образцы опроса.

Выполненную работу прислать на адрес электронной почты:

yulya.khitrova88@mail.ru

Практическая работа №3

Тема: Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей.

Задание №1:

1. Дайте определение понятию опрос
2. Для чего необходимо проведение опросов
3. Перечислите виды опросов, приведите примеры

Задание №2: Приведите примеры вопросов:

- Альтернативные вопросы;
- Открытые вопросы;
- Закрытые вопросы;
- Метод «елочки»;
- Шкала Лайкерта;

Задание №3: Составить анкету по типам вопросов. (Приложение 1)

Задание №4: Составить анкету по выявлению потребностей покупателей продукции предприятия «N» (Приложение 2)

Вывод:

Основные источники:

н

5. <https://zachnik.com/>

Приложение 1

Некоторые типы вопросов, используемых в анкетах

Тип вопроса	Пояснение	Пример
1. Альтернативный	Два варианта ответа	Добавляете ли вы отбеливатели? 1. Да 2. Нет
2. Многовариантный	Три и более варианта ответа	Приходилось ли Вам слышать названия следующих марок стирального порошка? 1. Ариэль 2. Тайд 3. Миф 4. Лоск 5. Лотос

		6. Омо
3. Шкала Лайкерта (согласия/несогласия)	Требует от респондента выражения согласия или несогласия с утверждением	Используемая Вами марка порошка имеет приятный запах? 1. Абсолютно не согласен 2. Не согласен 3. Затрудняюсь 4. Согласен 5. Абсолютно согласен
4. Семантическая шкала	Соединяет два противоположных варианта ответа, на которой респондент выбирает точку, соответствующую направленности его чувств	Вы считаете, что импортные порошки: Доступны _____ Очень дорогие Хорошо упакованы _____ Плохо упакованы Сильно пенятся _____ Слабо пенятся
5. Шкала важности	Ранжирует степень важности какого-либо критерия	Насколько, по-вашему, важна упаковка для стирального порошка? 1. Чрезвычайно важна 2. Очень важна 3. Важна 4. Не очень важна 5. Не важна
6. Оценочная шкала	Ранжирует какой-либо критерий от оценки «Очень хороший» до «Очень плохой»	Насколько хороша упаковка порошка Ариэль? 1. Очень хорошая 2. Хорошая 3. Нет ответа 4. Плохая 5. Очень плохая
7. Шкала намерения сделать покупку	Показывает определенность намерения сделать ту или иную покупку	С какой вероятностью вы купите тот же порошок в следующий раз? 1. Определенно тот же 2. Наверное, тот же 3. Не уверен 4. Наверное, не тот же 5. Определенно не тот же
8. Неструктурированный	Неопределенное число вариантов ответов	Пожалуйста, объясните, почему вы купите тот же порошок?
9. Ассоциация, вызванная словом	Четко и отдельно произносятся слова вопроса. Респондент произ-	О какой марке вы прежде всего думаете, когда слышите следующее?

	носит вслух первую ассоциацию, вызванную этим вопросом	1. Стиральные порошки российского производства _____ 2. Импортные стиральные порошки _____
10 Завершение предложения	Респондент а просят закончить фразу	При выборе порошка основным критерием покупки является _____
11. Полузакрытый	Вопрос с несколькими вариантами и возможностью назвать «Другие», помимо предложенных	Какие марки порошков вы знаете? 1. Ариэль 2. Тайд 3. Миф 4. Лоск 5. Лотос 6. Омо 7. Другие _____ (пожалуйста, уточните)

Приложение 2

АНКЕТА ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОКУПАТЕЛЕЙ ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ N

Уважаемые покупатели!

По заказу ПРЕДПРИЯТИЯ N проводится исследование рынка _____ продукции (изделий) в Донецкой Народной Республике.

Ваши знания, оценки и советы будут использованы руководством ПРЕДПРИЯТИЯ N в процессе производства и поставки _____ (продукции, изделий) в Донецкую Народную Республику. Будут учтены все Ваши пожелания.

Просим Вас ответить на поставленные в анкете вопросы. Обведите кружком выбранный ответ или ответьте на заданный вопрос.

Заранее благодарим Вас за содействие!

1. Какое _____ (продукцию, изделия) Вы сегодня приобрели?

1.1. _____

1.2. _____

1.3. _____ (укажите свой вариант)

2. Какова цена покупки (укажите цену каждого продукции, изделия в отдельности)?

2.1. _____

2.2. _____

2.3. _____

3. Какое изделие или продукцию Вы хотели бы купить, но пока ещё это не сделали?

3.1. _____

3.2. _____

3.3. _____ (укажите свой вариант)

4. Сопоставима ли цена изделий с Вашими доходами?

- 4.1. Да
- 4.2. Нет
- 4.3. Цена не имеет значения
5. По какой причине Вы совершили покупку?
 - 5.1. Приемлемая цена
 - 5.2. Вас удовлетворяет товар
 - 5.3. Товар наиболее приемлем
 - 5.4. Внимание к покупке привлекла реклама
 - 5.5. Не было другого выбора
6. С какой целью Вы совершили покупку?
 - 6.1. Для личного пользования
 - 6.2. Для подарка
 - 6.3. Другие цели
7. Где Вы обычно приобретаете продукцию или изделия?
 - 7.1. В
 - 7.2. В коммерческом магазине
 - 7.3. В специализированном магазине
 - 7.4. В
 - 7.5. Другие варианты
8. Как Вы оцениваете товары(изделия) ПРЕДПРИЯТИЯ N по сравнению с товарами других фирм?
 - 8.1. Товары высокого качества
 - 8.2. Удовлетворяют спрос населения, но не составляют конкуренцию другим аналогичным изделиям (продукции)
 - 8.3. Товары низкого уровня
 - 8.4. Не могу ответить
9. Какие главные недостатки продукции (изделий) ПРЕДПРИЯТИЯ N ?
 - 9.1. Ограниченный выбор
 - 9.2. Неудобная упаковка
 - 9.3. Непривлекательный внешний вид
 - 9.4. Другие не достатки (укажите какие) _____
10. Думаете ли Вы и в будущем покупать продукцию (изделия) ПРЕДПРИЯТИЯ N ?
 - 10.1. Да
 - 10.2. Не уверен(а)
 - 10.3. Нет
11. Будете ли Вы покупать продукцию (изделия) ПРЕДПРИЯТИЯ N , если цена повысится на:
 - 11.1. 10%
 - 11.2. 15%
 - 11.3. 20%
 - 11.4. 20% и более?
12. Что надо улучшить в продукции (изделий) ПРЕДПРИЯТИЯ N , чтобы она могла успешно конкурировать на мировом рынке?
 - 12.1. Внешний вид
 - 12.2. Вид упаковки
 - 12.3. Другие качества
13. Как часто Вы покупаете продукцию (изделия) ПРЕДПРИЯТИЯ N?

- 13.1. Раз в неделю
- 13.2. Раз в месяц
- 13.3. 2-3 раза в год
- 13.4. Раз в год или реже
- 13.5. Вообще не покупаю

В заключение, пожалуйста, сообщите некоторые сведения о себе.

14. Пол

- 14.1. Мужской
- 14.2. Женский

15. Возраст

- 15.1. до 20 лет
- 15.2. 20-30 лет
- 15.3. 31-45 лет
- 15.4. 46-60 лет
- 15.5. 61 год и более

16. Место жительства

- 16.1. Москва
- 16.2. Другие города России
- 16.3. Сельская местность

17. Занятие

- 17.1. Студент
- 17.2. Рабочий
- 17.3. Сельскохозяйственный работник
- 17.4. Служащий
- 17.5. Частный предприниматель
- 17.6. Пенсионер
- 17.7. Другое

18. Ваши замечания _____

Спасибо за сотрудничество!