

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

# КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

*“Особливості обслуговування споживачів  
в спеціалізованих магазинах”*

Виконав: здобувач 4 курсу,  
групи ПТБкл-20  
Спеціальності 076 Підприємство,  
торгівля та біржова діяльність  
Бородій Владислав Андрійович  
Керівник: Павлова В.А., д.е.н.,  
професор

м. Дніпро  
2024

## АНОТАЦІЯ

Бородій В.А. Особливості обслуговування споживачів в спеціалізованих магазинах.

Розглянуто стан та тенденції розвитку ринку продовольчих товарів в Україні. Вивчено торгово-технологічний процес в спеціалізованому магазині: особливості обслуговування споживачів

Проведена організаційно-економічна характеристика ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба». Досліджено асортимент ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба». Проведено порівняльну характеристику якості риби гарячого копчення різних виробників.

Визначено сегменти споживачів ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба» та портрет потенційного споживача. Проведено підвищення значень коефіцієнтів установочної і демонстраційної площі магазину «Риба» ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна. Вивчено мерчандайзинг як елемент покращення торговельно-технологічного процесу.

Ключові слова: ринок продовольчих товарів, якість рибних товарів, торгово-технологічний процес.

## SUMMARY

Borodiy V.A. Features of customer service in specialized stores.

The state and trends in the development of the food market in Ukraine are considered. The trade and technological process in a specialized store was studied: features of customer service

The organizational and economic characteristics of the FOP Razumovska Vitalina Vitaliyivna "Ryba" store were carried out. The range of FOP Razumovska Vitalina Vitaliyivna shop "Fish" was studied. A comparative characterization of the quality of hot-smoked fish from different producers was carried out.

Consumer segments of the FOP Razumovska Vitalina Vitaliyivna Ryba shop and a portrait of a potential consumer have been determined. The values of the coefficients of the installation and demonstration area of the store "Fish" FOP Razumovska Vitalina Vitaliyivna have been increased. Merchandising is studied as an element of improving the trade and technological process.

Key words: market of food products, quality of fish products, trade and technological process.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. Теоретичні аспекти дослідження обслуговування споживачів	9
1.1. Стан та тенденції розвитку ринку продовольчих товарів в Україні	9
1.2. Торгово-технологічний процес в спеціалізованому магазині: особливості обслуговування споживачів	11
РОЗДІЛ 2. Організація обслуговування споживачів ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба»	16
2.1. Організаційно-економічна характеристика ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба»	16
2.2. Дослідження асортименту ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба»	18
2.3. Порівняльна характеристика якості риби гарячого копчення різних виробників	21
РОЗДІЛ 3. Удосконалення обслуговування споживачів ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна на підставі дослідження його особливостей	27
3.1. Сегменти споживачів ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна магазин «Риба» та портрет потенційного споживача	27
3.2. Підвищення значень коефіцієнтів установочної і демонстраційної площі магазину «Риба» ФОП Разумовська Віталіна Віталіївна	33
3.3. Мерчандайзинг як елемент покращення торговельно-технологічного процесу	35
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ	54