

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

*«Дослідження якості ювелірних виробів
та торговельного обслуговування покупців
в спеціалізованому магазині»*

Виконала: здобувачка 4 курсу,
групи ПТБ-21зс
Спеціальності 076 Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність
Болякова Євгенія Миколаївна
Керівник: Орлова В.М., к.т.н., доцент

м. Дніпро
2025

АНОТАЦІЯ

Болякова Є.М. Дослідження якості ювелірних виробів та торговельного обслуговування покупців в спеціалізованому магазині.

У роботі розглянуто теоретичні і практичні аспекти стану та тенденцій розвитку ринку ювелірних виробів. Досліджено основи формування якості та структури торговельного асортименту ювелірних виробів. Розглянуто класифікацію ювелірних виробів та основні фактори, що формують споживчі властивості ювелірних виробів.

Проведено дослідження якості та асортименту ювелірних виробів в спеціалізованому магазині.

Досліджено торговельне обслуговування покупців в спеціалізованому магазині. Розраховано узагальнюючий показник рівня культури обслуговування покупців. Надано рекомендації щодо покращення рівня культури обслуговування покупців в спеціалізованому магазині.

Ключові слова: ринок ювелірних виробів, ювелірні вироби, якість, асортимент, торговельне обслуговування покупців, рівень культури обслуговування.

SUMMARY

Boliakova Ye.M. Research on the quality of jewelry and customer service in a specialized store.

This work examines the theoretical and practical aspects of the state and trends in the development of the jewelry market. It explores the fundamentals of forming the quality and structure of the jewelry product range. The classification of jewelry products and the main factors influencing their consumer properties are discussed.

The study investigates the quality and assortment of jewelry products in a specialized store. It also explores customer service in a specialized store. The generalized indicator of the level of customer service culture has been calculated. Recommendations for improving the level of customer service culture in the specialized store are provided.

Keywords: jewelry market, jewelry products, quality, assortment, customer service, service culture level.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи формування якості та структури торговельного асортименту ювелірних виробів	9
1.1. Стан та тенденції розвитку ринку ювелірних виробів в Україні	9
1.2. Класифікація ювелірних виробів	18
1.3. Основні фактори, що формують споживчі властивості ювелірних виробів	20
РОЗДІЛ 2. Дослідження якості та асортименту ювелірних виробів в магазині «Перлина»	23
2.1. Організаційно-економічна характеристика магазину «Перлина»	23
2.2. Дослідження якості ювелірних виробів в магазині «Перлина»	27
2.3. Дослідження структури торговельного асортименту у магазині в магазині «Перлина»	35
РОЗДІЛ 3. Дослідження процесу торговельного обслуговування покупців у спеціалізованому магазині «Перлина»	40
3.1. Фактори, що визначають процес торговельного обслуговування в роздрібному підприємстві	40
3.2. Оцінка рівня культури торговельного обслуговування в магазині «Перлина»	42
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТОК	55