

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ивановский государственный политехнический университет»



Кафедра материаловедения, товароведения, стандартизации и метрологии

"От качества товаров - к качеству жизни"

Руководитель проекта от ИВГПУ-
Власова Е. Н. , доцент каф. МТСМ

В рамках междисциплинарного проекта "От качества товаров – к качеству жизни" проводилось исследование процесса продажи и качества обслуживания покупателей в различных продовольственных магазинах г. Иваново.

Инициатором проекта выступило **Управление экономического развития и торговли**

Администрации города Иваново.

Заказчик - начальник управления Соколова Евгения Николаевна.

Участники проекта- студенты направлений подготовки

27.03.02 Управление качеством.

38.03.07 Товароведение,

38.04.07 Товароведение.



Управление экономического
развития и торговли



Проблема, на решение которой направлен проект - это **обман потребителей разных социальных групп**, плохое содержание прилегающих к магазину территорий. 3

Целью проекта является **улучшение качества жизни горожан и пребывания гостей г. Иваново**, а также снижение социальной напряженности.



Для проведения исследования была разработана анкета "тайного покупателя", которая включала 23 вопроса.

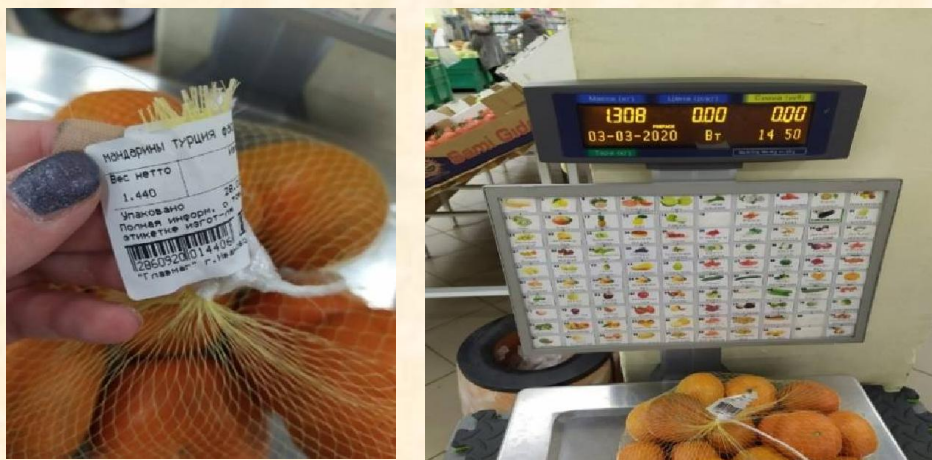
Анкета тайного покупателя _____ Дата _____ Название магазина, адрес _____	
1 Внешний вид магазина (наличие урны для мусора, режима работы, убрано ли при входе в магазин)?	11 Есть ли в магазине просроченные, гнилые товары? Указать какие.
2 Состояние торгового зала (чистый ли пол, убран ли мусор)?	12 Наличие формы и бейджиков у продавцов. Опрятность продавцов.
3 Имеется ли информационный стенд?	13 Общались ли с Вами вежливо, поздоровались ли на кассе?
4 Есть ли бортики на полках с неустойчивой продукцией? Имеются ли загрязнения на полках?	14 Предложили ли товар по акции?
5 Имеются ли посторонние, неприятные запахи в торговом зале?	15 Назвали ли сумму Вашей покупки? Озвучили ли сдачу и выдали ли чек?
6 Наличие хаотичной выкладки товаров (товар не систематизирован, полка/витрина выглядит неаккуратно)	16 Правильно ли Вам сдали сдачу?
7 Соблюдено ли товарное соседство? (бытовые хим. товары отдельно от продуктов, которые легко поглощают запах)	17 Все ли работники занимались своими прямыми обязанностями? (не было ли такого, что работники играли в телефон, смотрели фильмы и пр.)
8 Имеются ли ценники и правильно ли они оформлены (наименование товара, сорт, когда один товар имеет разные виды, цена в рублях за вес или единицу, указана ли только 1 цена во время акции на товар (зачеркнутая цена выше акционной – неправильно)?	18 Дает ли продавец-кассир четкий ответ на вопросы о наличии и цене товаров, интересующих Вас?
9 Соответствуют ли цены на чеке и ценнике (на ценнике одна цена, а пробивают по другой)? Определить покупкой акционного товара.	19 Проверяют ли документы при покупке алкоголя?
10 Соблюдаются ли условия и режим хранения продуктов? На примере замороз. овощей, мяса, рыбы.	20 Достаточен ли уровень освещенности в торговом зале?
	21 Имеются ли листовки, информирующие об акциях в магазине?
	22 Имеется ли прикассовый стол для удобства укладки товаров в пакеты/сумки?
	23 Соответствует ли вес расфасованных товаров заявленному на этикетке? Проверить обязательно на контрольных весах.

Всего в ходе мероприятия было проверено 53 магазина. В результате посещения торговых предприятий были выявлены нарушения в 36 из них.

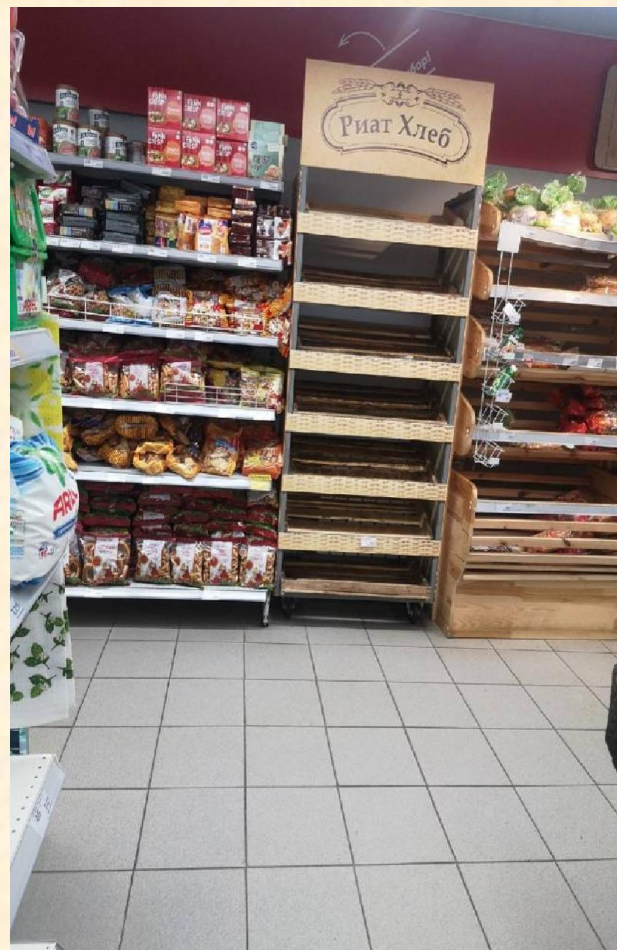
В 7 магазинах отмечены в реализации загнившие, испорченные, с нарушением целостности кожуры фрукты и овощи, что составляет 13,2 % от общего количества проинспектированных предприятий.



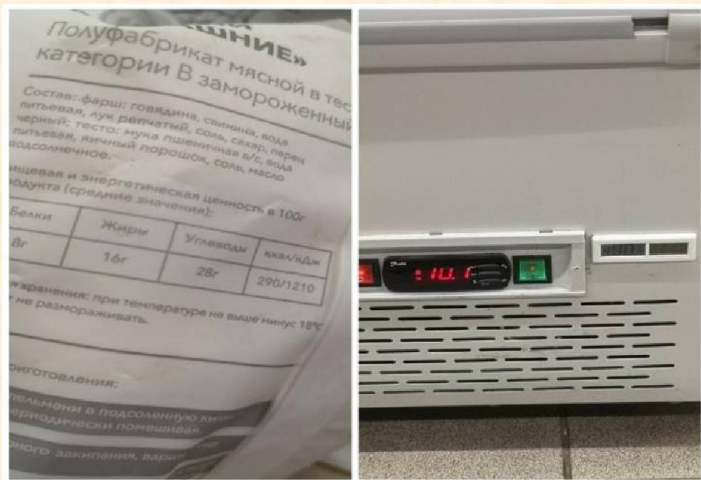
В 2 магазинах выявлено несоответствие веса фасованных товаров указанному на упаковке.



В 2 магазинах при выкладке товаров в зале было нарушено правило товарного соседства.



В 3 магазинах были выявлены нарушения требований температурного режима хранения



В 6 магазинах отсутствуют бортики на полках с неустойчивой продукцией, что составляет 11,3% от общего количества проинспектированных предприятий.



В 3 магазинах обнаружено несоблюдение сроков хранения пищевых продуктов.



В 1 магазине было оформлено два разных ценника на один товар.



В 5 магазинах отсутствовали ценники на товарах.



Плохое содержание прилегающей территории выявлено возле 4 магазинов.



Беспорядок в торговом зале отмечен в 3 магазинах.



Заключение

Метод исследования «тайный покупатель» **помог оценить реальную обстановку в точке продаж и высветить аспекты** торгово-технологического процесса, нуждающиеся в улучшении, **выявить ошибки, проблемы в обслуживании клиентов.**

Выявленные нарушения были переданы в **отдел организации общественного питания и услуг на потребительском рынке** управления экономического развития и торговли.

В результате по наиболее серьезным нарушениям были сделаны записи в **книге отзывов и предложений** магазинов.

