

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

ГРАФИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ НА ТЕМУ:

«Товароведная характеристика, оценка качества канцелярских товаров (шариковых ручек) и организационно-экономические условия их реализации»

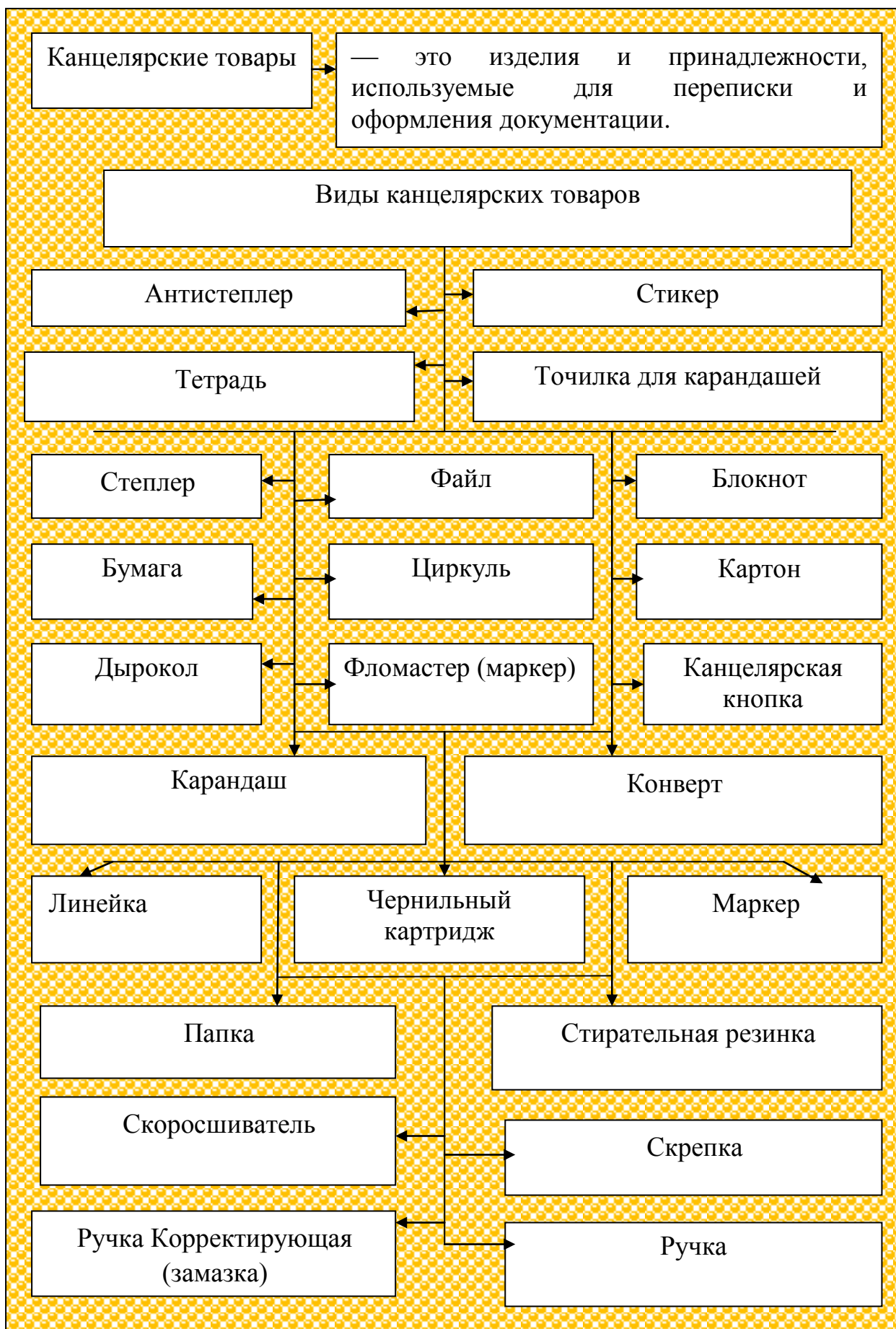


Рисунок 1.1- Понятие канцелярских товаров и их классификация.








Рисунок 1.2. Понятие ручки и ее классификация.



Рисунок 2.1- Основное оборудование для проведения экспертизы шариковых ручек.

Таблица 2.1- Образцы шариковых ручек для проведения оценки качества

№ образца	Наименование, фото	характеристика
1 Образец	ручка шариковая «Pilot» 	Чернила на масляной основе, со сменным стержнем, прозрачный корпус позволяет контролировать расход чернил. Революционная форма резинового упора для пальцев и сбалансированный корпус обеспечивают лёгкое письмо. Уникальный шарик из карбида вольфрама диаметром 0,5/0,7/1,0 мм и пишущий узел из нержавеющей стали гарантируют мягкое и непрерывное письмо от первой до последней строки, длина непрерывной линии 1700/1300/900м, ширина линии 0,25/0,32/0,40 мм. Срок годности стержня 3 года. Санитарно-эпидемиологическое заключение № 78.01.07.426.П.016538.08.08 от 29.08.2008
2 Образец	ручка шариковая «Brauberg» 	Чернила на масляной основе, цвет чернил синий, пишущий узел 0,5 мм, сменный стержень 139 мм, линия письма 0,5 мм, обязательной сертификации не подлежит, особых условий транспортировки не требует, безопасна при использовании по назначению, хранить при температуре от -15С до +45С, сделано в России, срок годности 24 месяца от даты указанной на упаковке. Предназначена для воспроизведения информации на каком - либо носителе (бумага, картон, дерево и т.п.)
3 Образец	ручка шариковая «Tukzar» 	Со стираемыми чернилами, пишущий узел 0,7 мм, прозрачный пластиковый корпус, мягкий резиновый грип, мягкий ластик, цвет чернил синий. Состав: металл, синтетический каучук, пластик, чернила. Обязательной сертификации не подлежит. Срок годности чернил 3 года. Не требует специальных условий хранения и использования.
4 Образец	ручка шариковая «Erich Krause» 	пишущий узел 0,7 мм, сменный стержень 140 мм, чернила на масляной основе, пластиковый корпус.
5 Образец	ручка шариковая «Corvina» 	пишущий узел 0,7 мм, сменный стержень 150 мм, длина письма 2 000 м, пластиковый корпус.

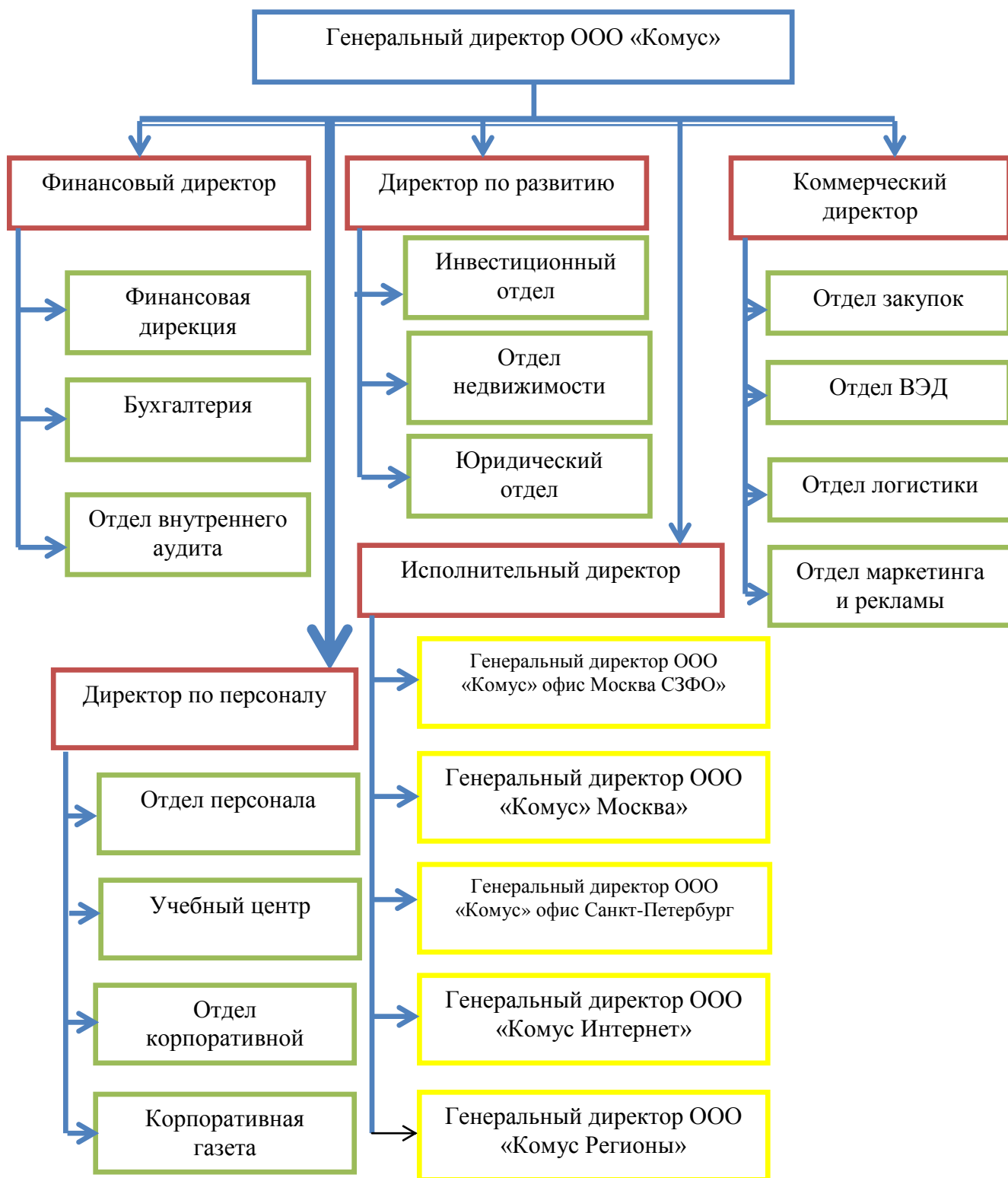


Рисунок 3.2- Организационная структура ООО «Комус».

Таблица 3.1-Ассортимент товаров и услуг компании ООО «Комус» [72]

	Бумага и бумажные изделия, весь спектр канцелярских товаров для офиса		Компьютерная техника и аксессуары к ней, мультимедиа, программное обеспечение, мобильная электроника
	Календари, ежедневники и бизнес-наборы		Офисная и бытовая техника, аудио- и видеотехника
	Папки с арочным и кольцевым механизмом, планшеты		Мебель для офиса, квартиры, учебных и медицинских учреждений, кафе и гостиниц; сейфы, металлическая мебель
	Демонстрационное оборудование		Спецодежда и униформа, инструменты, инвентарь, средства защиты
	Подарки, сувениры, книги, праздничная продукция, подарочная упаковка		Оборудование для банка, торговли, склада
	Деловые и дорожные аксессуары		Продукты питания, одноразовая посуда и хозяйственные товары, доставка воды в офис
	Картриджи и тонеры, расходные материалы для оргтехники; услуга «Заправка картриджей»		Товары для дома и семьи, для учебы и творчества
	Бумага и картон офисных и полиграфических сортов		Медицинские изделия – одноразовые инструменты, перевязочные средства, одноразовое медицинское белье
	Пластиковая упаковка для тортов, полуфабрикатов, салатов, мороженого, кондитерских изделий		Рекламно-сувенирную продукцию, полиграфические услуги и разработка логотипов

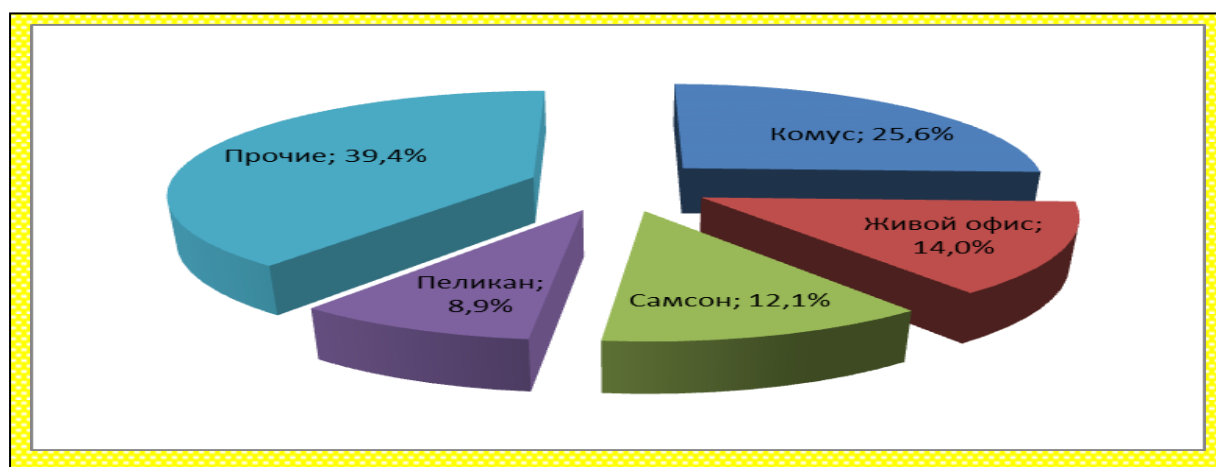


Рисунок 3.3- Структура петербургского рынка товаров для офиса в 2012 году (экспертная оценка). [81]

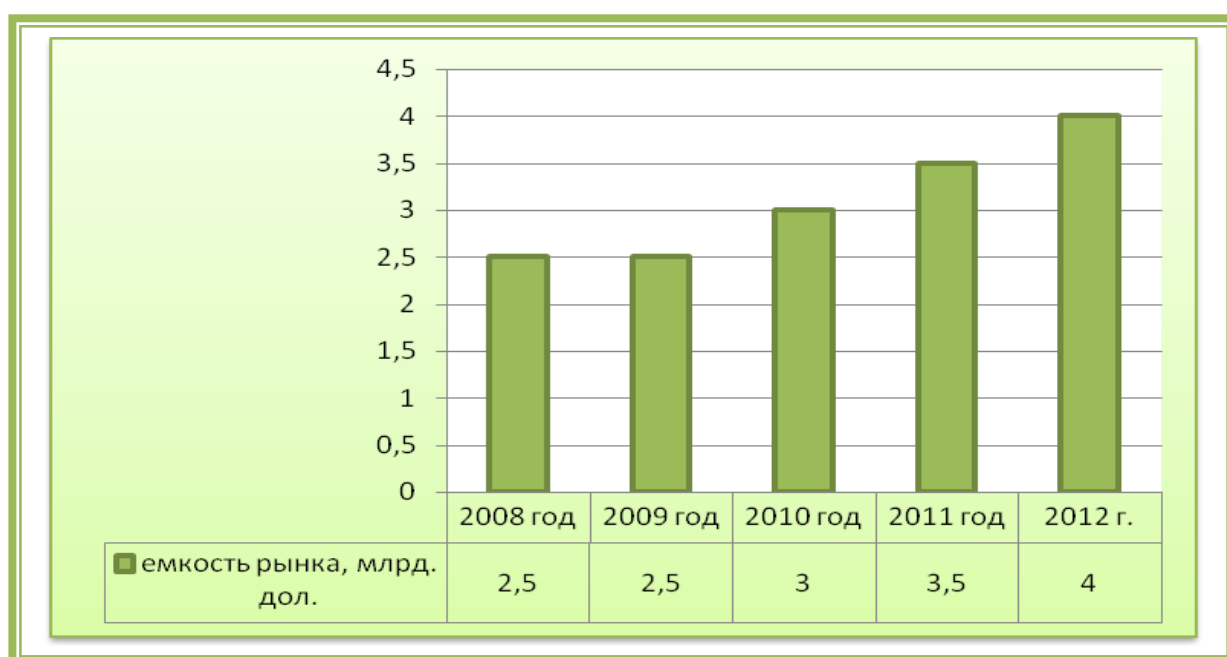


Рисунок 3.4-Динамика емкости рынка офисных товаров в России с 2008-2012 г.г. [82]

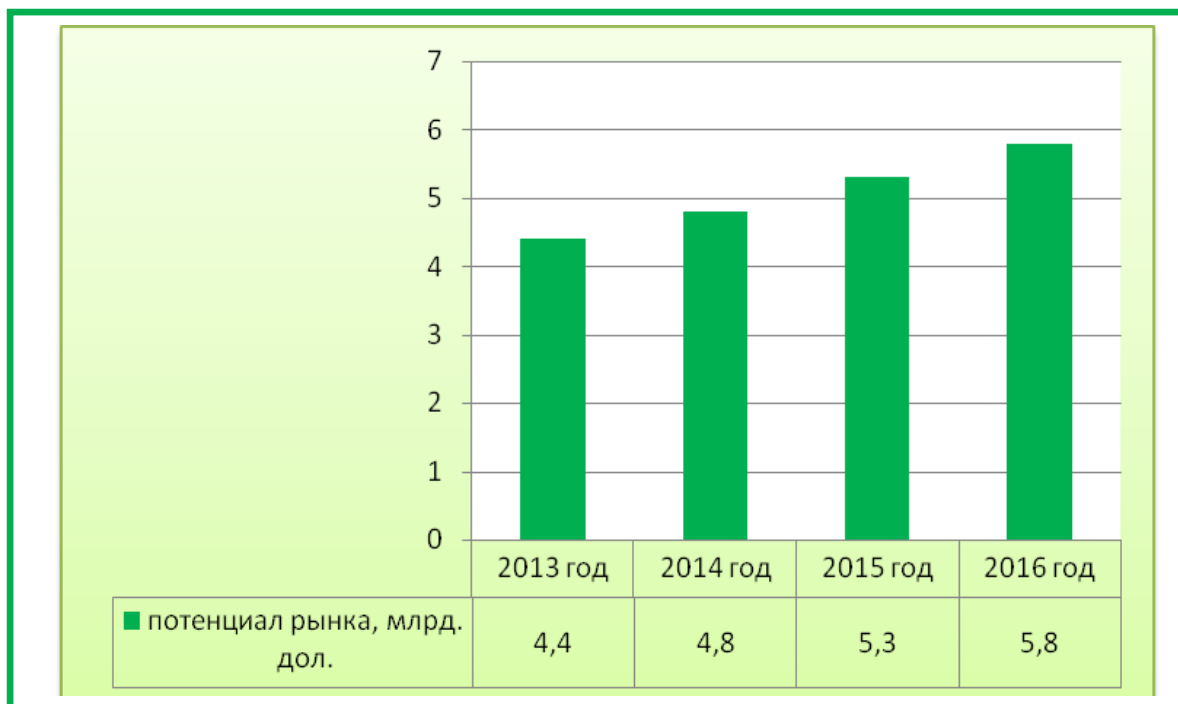


Рисунок 3.5- Прогнозные значения потенциала рынка офисных товаров с 2013-2016г.г.[82]

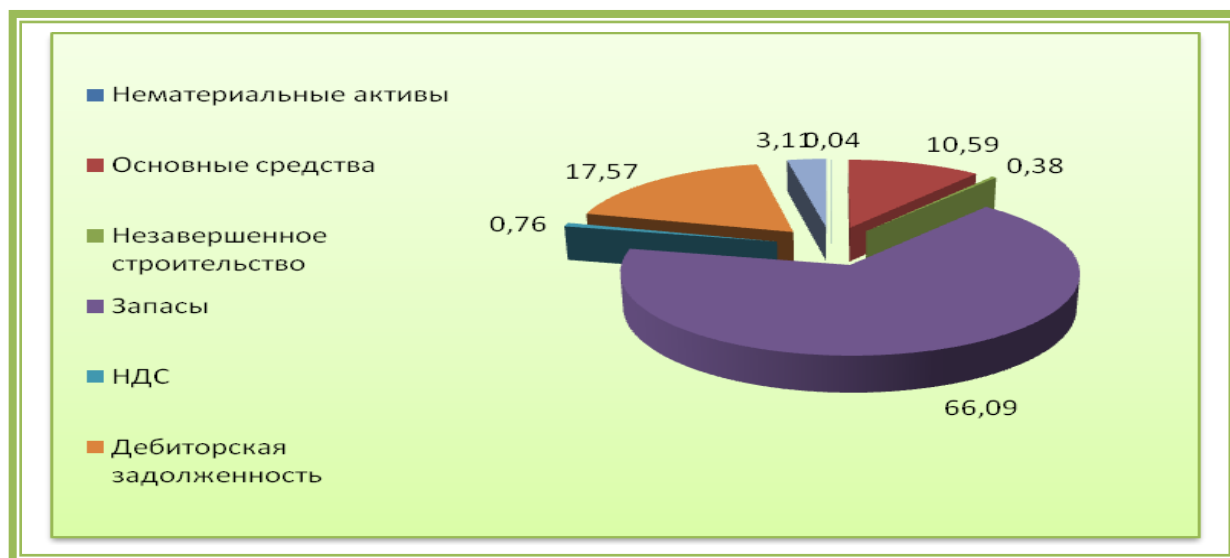


Рисунок 3.6- Структура активов предприятия ООО «Комус» в 2012 г.



Рисунок 3.8- Основные мероприятия, направленные на совершенствование реализации канцелярских товаров компании ООО «Комус».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 8 февраля 1998 г. N 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 14.01.1998)//с изменениями от 28 декабря 2010 г. N 409-ФЗ.
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изм. от 2 июля 2013 г.);
3. Закон РФ от 23 сентября 1992 г. № 3520-I «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» (с изменениями и дополнениями от 11 декабря 2002 г. № 166-ФЗ).
4. Алексеев Н.С., Гонцов Ш.К., Кутянин Г.И. Теоретические основы товароведения непродовольственных товаров.: Учебник для студентов вузов.-М.: Экономика,2004.
5. Антикризисное управление/под ред. Г.К. Таля, М.А. Федотовой.-М.: Инфра-М, 2009 г.
6. «Анализ хозяйственной деятельности предприятий» Савицкая Г.В: Учебник- 2 –е изд., испр.-Мн.:ИП «Экоперспектива», 2012 г.-494 с.
7. Богатырёв С.А., Михайлова И.Ю. Технология хранения и транспортирование товаров. Москва – 2009г.
8. Баканов М.И., А.Д. Шеремет «Теория экономического анализа». Москва, 2012 г.
9. Бурова М. Товароведение непродовольственных товаров: Конспект лекций -М.: Приор-издат, 2005г.
- 10.Багиев Г.Л., В.М.Тарасевич, Х.Анн; Под ред. Г.Л.Багиева: Маркетинг: Учебник для Вузов. Рубрика: Маркетинг (планирование деятельности). Брендинг, 2012 г. – 733 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 11.Баринов В. А. Стратегический менеджмент: [Учеб. пособие]/ В.А. Баринов, В.Л. Харченко; Целевое назначение: Учебники и учеб. пособ.д/ высшей школы(ВУЗы) ИНФРА-М 2011 г. – 284 с.
- 12.Бланк И.А. Антикризисное финансовое управление предприятием: учебное пособие / И.А. Бланк.- Киев: Эльга, Ника-Центр, 2010. - 672с.
- 13.Бланк И.А. Финансовый менеджмент: учебный курс / И.А. Бланк.- Киев: Эльга, Ника-Центр, 2009.- 656с.
- 14.Басовский А.Е. Маркетинг: курс лекций [Текст] / А.Е. Басовский. - М.: ИНФРА, 2009г. - 218 с.
- 15.Борисов Д.А. Универсальный шаблон для прогнозирования товарооборота основанный на 4-х моделях прогнозирования// <http://marketing.rbc.ru/>
- 16.Барлоу. Дж., Мёллер К. 8 шагов работы с клиентом - инструмент маркетинговой стратегии [текст]. 2009г.
- 17.Большаков А. С., Михайлов В. М. Современный менеджмент: теория и практика [текст]. СПб.: Питер, 2011. – 416с.
- 18.Бочаров В.В. Финансовый анализ: учебное пособие[текст]/ В.В. Бочаров.- 4-е изд., доп. и перераб.- СПб.: Питер, 2009.- 218с.
- 19.Вилкова С.А. Экспертиза потребительских товаров. – М.: "Дашков и К,2008г.
- 20.Васин Ю.В., Лаврентьев Л.Г., Самсонов А.В. Эффективные программы лояльности. Как привлечь и удержать клиентов [текст]. М.: Альпина, 2009, 340с.
- 21.Всё о CRM: [Customer Relationship Management] [текст] //А. Албитов, Е. Соломатин. // Информация и бизнес. – 2007. № 2.
- 22.Виссема Х. Стратегический менеджмент и предпринимательство: возможности для будущего процветания [Текст] / Х. Виссема. - М.: ФИНПРЕСС, 2008г. - 415 с.
- 23.Виханский О.С. Стратегическое управление: [Текст] учеб. пособие / О.С. Виханский. - М.: Гардарика, 2009г. - 296 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 24.Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ), с изменениями и дополнениями от 11 февраля 2013 г.
- 25.ГОСТ 7.1-2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.
- 26.ГОСТ 4.314-85 "Система показателей качества продукции "средства письма" Номенклатура показателей". М., 1987.
- 27.ГОСТ 29282-92 Узлы пишущие к ручкам автоматическим шариковым. Технические условия.
- 28.ГОСТ 15150-69 Машины. Приборы и другие технические изделия. Исполнения для различных климатических районов. Категории, условия эксплуатации, хранения и транспортирования в части воздействия климатических факторов внешней среды.
- 29.ГОСТ 28937-91 Ручки автоматические шариковые. Общие технические требования и методы испытаний.
- 30.Гольдштейн Г.Я. Маркетинг [Текст] / Г.Я. Гольдштейн, А.В. Катаев - Таганрог: Издательство ТРТУ, 2009г. - 107 с.
- 31.Голубков Е.П. Основы маркетинга [Текст] / Е.П. Голубков - М.: Издательство "Финпресс", 2010г. - 495 с.
- 32.Дзахмишева И.Ш. Идентификация и фальсификация непродовольственных товаров: учебное пособие – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.
- 33.Додонкин Ю.В., Криштафович В.И., Жебелева И.А. Таможенная экспертиза товаров: Учебник для студентов высших учебных заведений. – М.: Академия, 2003.
- 34.Даулинг Г.Р. Наука и искусство маркетинга: профессиональный взгляд на маркетинг[текст]. М.: Вектор, 2010г.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 35.Дебелак Д. Планирование в маркетинге: выигрышные стратегии для любого малого бизнеса [текст]. М.: Вектор, 2009г.
- 36.Ефимова О.В. Финансовый анализ : учебное пособие / О.В. Ефимова. - М. : Бухгалтерский учет, 2009. - 354с.
- 37.Ефремов В.С. Стратегия бизнеса. Концепции и методы планирования: [Текст] учеб. пособие / В.С. Ефремов - М.: Издательство "Финпресс", 2008г. - 192 с.
- 38.Журавлев В.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. Конспект лекций: учебное пособие / В.В. Журавлев, Н.Т. Савруков. – СПб.: «Политехника», 2009.- 427с.
- 39.Журнал "Канцелярское дело", 1 -М., №13,2007.
- 40.Зуб А.Т. Стратегический менеджмент: теория и практика [Текст] / А.Т. Зуб. - М.: Аспект ПРЕСС, 2008г. - 415.
- 41.Ионова А.Ф. Финансовый анализ: учебник / А.Ф. Ионова, Н.Н. Селезнева.- М. : ТК Велби, Изд-во «Проспект», 2010.- 624с.
- 42.Индекс удовлетворенности клиентов. [Электронная версия]. <http://www.terrasoft.ru>
- 43.Идентификационная и товарная экспертиза хозяйственных и культурно-бытовых товаров: учебник/ под ред. А.Н. Неверова, Т.И. Чалых. – М: ИНФРА-М, 2010.
- 44.Казанцева Н.С. Товароведение непродовольственных товаров: Учебник для студентов экономических колледжей и ВУЗов. – М.: Дашков и К°, 2009.
- 45.Крюкова А.А. Алгоритм управления взаимоотношениями с клиентами[текст] // Российское предпринимательство. — 2011. — № 2 Вып. 2 (178). — с. 92-98.
- 46.Киладзе А. Б. Информационное обеспечение товароведения и экспертизы товаров / А. Б. Киладзе // Информационные ресурсы России. - 2006. - № 6.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

47. Казакова Н.А. Управленческий анализ и диагностика предпринимательской деятельности: учебное пособие / Н.А. Казакова.- М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2009.- 496с.
48. Ковалев В.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия : учебное пособие / В.В. Ковалев, О.Н. Волкова. – М. : ПБОЮЛ Е.М. Гриженко, 2009. – 420с.
49. Кравченко Л.И. Анализ хозяйственной деятельности в торговле. Мн.: Новое знание, 2007г. 526 с.
50. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности : учебное пособие / Под ред. А.И. Алексеевой.- М. : КНОРУС, 2010. - 671с.
51. Круглова Н.Ю. Антикризисное управление: учебное пособие/ Н.Ю. Круглова.- М. : КНОРУС, 2009.- 511с.
52. Коренченко Р.А. Общая теория организации: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2003. – с. 286.
53. Ковалев А.П. Как оценить имущество предприятия[текст].М.: Финстатинформ, 2012 г.
54. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс 2-е издание [текст]. СПб.: Питер, 2011г. - 464 с.
55. Кудинов А. CRM. Российская практика эффективного бизнеса[текст]. М.: 1С-паблишинг, 2009. – 374 с.
56. Ковальков В. П. Эффективные технологии в маркетинге [текст]. Спб.: Экономическое образование, 2011г.
57. Ковалев А.И., Привалов В.П. Анализ финансового состояния предприятия [текст]. - М: Центр экономики и маркетинга, 2012г.
58. Ковалев В.В. Финансовый анализ: Управление капиталом. Выбор инвестиций. Анализ отчетности [текст].- 4-е изд., перераб. и доп. — М: Финансы и статистика, 2012 г.
59. Лукичева Л.И. Управление организацией: Учебное пособие. – М.: Омега – Л, 2004 – 360 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

60. Ламбен Ж-Ж. Стратегический маркетинг [Текст] / Ж-Ж. Ламбен - СПб.: Наука, 2009г. - 462 с.
61. Любушин Н.П. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия: учебное пособие для вузов / Под ред. проф. Н.П. Любушина.- М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009.- 471с.
62. Ляшко А. А. Товароведение и экспертиза культтоваров. Товары для эстетического и интеллектуального развития: учебное пособие для ВУЗов /А.А. Ляшко, А.П. Ходыкин. – М.: Дашков и К°, 2009.
63. Леонов, А.И. Управление ассортиментом предприятий в условиях современного рынка / А.И. Леонов // Предпринимательство. - 2008.
64. Мескон М.Х. Основы менеджмента [Текст] / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури - М.: "Дело", 2007г. - 700 с.
65. Молино П. Технологии CRM: экспресс-курс [текст]. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2011г.
66. Маркова В.Д. Стратегический менеджмент. Курс лекций / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - Новосибирск, 2008г. - 312 с.
67. Невзорова А.Н. и др. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами. М.: ИЦ «Академия», 2000 г.
68. Ноздрева Р.Б. Маркетинг [Текст] / Р.Б. Ноздрева, М.Д. Крылова, М.И. Соколова - М.: "Проспект", 2011г. - 232 с.
69. Никофоров А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов[текст].М.: Дрофа, 2011 г.
70. Налоговый кодекс Российской Федерации (с измен. и доп. от 7 мая 2013 г.)
71. О программных продуктах CRM-систем [текст] [<http://www.crmonline.ru>]
72. Официальный сайт компании ООО «Комус» [<http://www.komus.ru/>]
73. Пейн Э. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов[текст]. Минск: Гревцов Паблшер, 2012. – 384 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

74. Практикум по товароведению и экспертизе промышленных товаров: учебное пособие для ВУЗов/О.Б. Горюнова, Ю.В. Додонкин, Г.И. Злобина и др.; под ред. А.Н. Неверова. – М.: Академия, 2005.
75. Пепперс Д., Роджерс М. Управление отношениями с клиентами [текст] – М. 2012. – 336 с.
76. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2009, 864 с.
77. Поршнева А.Г. Управление организацией: [Текст] учебник / А.Г. Поршнева, З.П. Румянцева, Н.А. Саломатина - М.: ИНФРА, 2009 - 669 с.
78. Письменская Е. Б. Ассортиментная политика: работа над ошибками / Е. Б. Письменская // Маркетинг и маркетинговые исследования. - 2009.
79. Ручка // Журнал Канцелярское дело, № 6, 2008.
80. Рубин Ю.Б. Теория и практика предпринимательской конкуренции: Учебник для вузов Изд. 7-е, перераб., доп. Серия: Университетская серия Издательство: Маркет ДС (2011 г.) Мягкая обложка, 608 стр.
81. Рейтинги компаний [Электронная версия][Ресурс: <http://www.segment.ru>]
82. Рынок офисного обеспечения России: возможности и перспективы // РБК Dayli. – 2012. №12.
83. Розова Н.К. Управление качеством[текст]- СПб.: Питер, 2012 г.
84. Рысев Н.Ю. Как завоевать клиента[текст]- М.: Альпина, 2009г., 242с.
85. Савруков А.Н. Финансовый анализ: учебное пособие/ А.Н. Савруков.- Чебоксары : Элита, 2009.- 246с.
86. Скамай Л.Г. Экономический анализ деятельности предприятия : учебник / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина.- М. : ИНФРА-М, 2012.- 296с.
87. Товароведение и экспертиза промышленных товаров: Учебник/ Под ред. проф. А.Н. Неверова.-М.:МЦФЭР, 2006.
88. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент концепции и ситуации [Текст]: учеб. пособие для вузов/ А.А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. - М.: ИНФРА, 2012. - 412 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

89. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (ТК РФ). (с изм. от 5 апреля 2013 г.)
90. Теория организации: Учебник для вузов – М.: изд-во «Экономика», 2012. – с. 431
91. Теория управления. Учебник/под общ. ред. А.Л. Гапоненко – М.: Изд-во РАГС, 2010. – с. 558.
92. Титоренко Г.А. Автоматизированные информационные технологии в экономике [текст]- М.: ЮНИТИ, 2011г.
93. Фатхутдинов Р.А. «Стратегический менеджмент» :учебник для вузов.-3-е изд. ,-М.: ЗАО «Бизнес-школа» «Интел-Синтез», 2011 г.416 с.
94. Фокс Джеффри Дж. Как стать волшебником продаж. Правила привлечения и удержания клиентов.[текст]. – М.: Издательство: Альпина Бизнес Букс, 2010г. 170с.
95. Ходыкин А.П., Ляшко А.А., Волошко Н.И., Снит-Х69 А.П. Товароведение непродовольственных товаров: Учебник для средних специальных учебных заведений. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008.
96. Чалых Т.И., Коснырева Л.М., Пашкевич Л.А. Товароведение упаковочных материалов и тары для потребительских товаров, Учебное пособие.-М.: Изд.центр «Академия» 2004г.
97. Черныш Е.А. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие. –М.: ПРИОР, 2010г.
98. Эдриан Пейн. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов [текст]. Издательство: Гревцов Паблишер, 2011 г.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

ПРИЛОЖЕНИЯ