

УДК 339.138

ББК 65.291.3

Ч-49

Рецензенты:

Блинов Андрей Олегович — доктор экономических наук, профессор кафедры общего менеджмента и управления проектами Финансового университета при Правительстве РФ

Макущенко Людмила Викторовна - доктор экономических наук, доцент кафедры менеджмента Сургутского педагогического университета

Чернопятав А.М.

Бенчмаркетинг: Учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений.- С: Издательство ООО "Винчера", 2014. - 227с.

ISBN 978-5-905574-28-3

Учебное пособие, подготовленное по дисциплине «Бенчмаркетинг» разработано в соответствии с Государственным образовательным стандартом и учебным планом.

Предназначено для преподавателей и студентов вузов, колледжей, школ бизнеса изучающих курс бенчмаркетинга, а также для специалистов-практиков. Материалы могут быть использованы при разработке учебных, рабочих программ и в процессе преподавания ряда дисциплин связанных с маркетинговыми направлениями.

УДК 339.138

ББК 65.291.3

ISBN 978-5-905574-28-3

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
ТЕМА 1. МАРКЕТИНГ: ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ, СУЩНОСТЬ И ПОНЯТИЯ.....	8
1.1.ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МАРКЕТИНГА	8
1.2.ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ МАРКЕТИНГА.....	12
1.3. ОПЕРАЦИОННЫЙ МАРКЕТИНГ. МАРКЕТИНГ-МИКС	17
1.4.МАРКЕТИНГОВАЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЯ	21
1.4.1.ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЯ.....	21
1.4.2. ВНЕШНЯЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЯ.....	22
1.4.3. КОНТРОЛИРУЕМЫЕ И НЕКОНТРОЛИРУЕМЫЕ ФАКТОРЫ, ВОЗДЕЙСТВУЮЩИЕ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ	25
ТЕМА 2 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БЕНЧМАРКЕТИНГА	28
2.1.СУЩНОСТЬ И ПОНЯТИЕ БЕНЧМАРКЕТИНГА.....	28
2.2.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ БЕНЧМАРКЕТИНГА	32
2.3. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ БЕНЧМАРКЕТИНГА	36
2.4. ЭВОЛЮЦИЯ БЕНЧМАРКЕТИНГА	42
ТЕМА 3. СТРУКТУРА И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ БЕНЧМАРКЕТИНГА	48
3.1.ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ БЕНЧМАРКЕТИНГА.....	48
3.2.ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ И ВИДЫ АНАЛИЗА БЕНЧМАРКЕТИНГА	51
3.3.ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ С ПРИМЕНЕНИЕМ АНАЛИЗА ПРЕВОСХОДСТВА	54
3.4. Принципы БЕНЧМАРКЕТИНГА	59
ТЕМА 4. ВИДЫ БЕНЧМАРКЕТИНГА (ВНЕШНЯЯ СРЕДА).....	66
4.1.СТРАТЕГИЧЕСКИЙ БЕНЧМАРКЕТИНГ.....	66
4.2.ГЛОБАЛЬНЫЙ БЕНЧМАРКЕТИНГ	70
4.3.АССОЦИАТИВНЫЙ БЕНЧМАРКЕТИНГ.....	72
4.4.ОБЩИЙ БЕНЧМАРКЕТИНГ	80

4.5.Функциональный бенчмаркетинг	83
ТЕМА 5. ВИДЫ БЕНЧМАРКЕТИНГА (ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА).....	86
5.1.Внутренний бенчмаркетинг	86
5.2. Бенчмаркетинг конкурентоспособности	91
5.3.Бенчмаркетинг издержек	93
5.4.Бенчмаркетинг характеристики.....	106
5.5.Бенчмаркетинг клиента (потребителя).....	107
5.6.Операционный бенчмаркетинг	110
ТЕМА 6. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАК ОСНОВА БЕНЧМАРКЕТИНГА	113
6.1.СБОР ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ	113
6.2.Бенчмаркетинговое исследование	120
6.3.Значения бенчмаркетинга в процессе проведения стратегически ориентированных маркетинговых исследований.....	123
6.4.РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ МАРКЕТИНГА НА БАЗЕ БЕНЧМАРКЕТИНГОВОГО ПОДХОДА.....	125
ТЕМА 7. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОНЦЕПЦИИ БЕНЧМАРКЕТИНГА	129
7.1.Концентрация внимания на управлении качеством	129
7.2. Необходимость и степень важности бизнес-процессов	131
7.3.Учет несовершенства моделей применяемых в процессе планирования бенчмаркетинга	132
7.4. Перманентное проведение внешнего бенчмаркетинга.....	138
7.5.Бенчмаркетинг как фактор выживания предприятия.....	140
ТЕМА 8. ПЛАНИРОВАНИЕ, АНАЛИЗ, РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ БЕНЧМАРКЕТИНГОВОГО ПРОЕКТА.....	141
8.1. Планирование проекта	141
8.2.Выбор предмета для сравнения.....	145
8.3. Сбор информации из внешнего окружения	146

8.4.АНАЛИЗ ДАННЫХ И ВНЕДРЕНИЕ БЕНЧМАРКЕТИНГОВОГО ПРОЕКТА.....	148
ТЕСТЫ	151
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	158