



Так, у 2013 році ТМ "Приправка" провела рекламну кампанію на підтримку серії приправ "Кулінарний шедевр", під час проведення ТВ шоу "Майстер шеф", що підвищило ефективність даної кампанії і збільшило обізнаність споживачів щодо торгової марки в цілому.

Після проведеного дослідження діяльності ТМ "Приправка", її стану і позицій на ринку, можна зробити висновки і надати відповідні рекомендації:

ТМ "Приправка" має достатньо серйозні позиції на ринку спецій, оскільки сьогодні в світі і Україні розвивається культ здорового способу життя, а звідси – і здорового харчування;

підприємству необхідно виводити на ринок швидко змінні продукти для збільшення рівня споживання продукції підприємства і прибутку. Оскільки термін споживання спецій 2 – 3 місяці, доцільним є виробництво кетчупів, майонезів, маринадів, які приносять значну частку прибутку конкурентам підприємства;

збільшення асортиментного портфеля має супроводжуватися представленістю в торгових точках і рекламною підтримкою іміджевих товарів для підвищення рівня знання про торгову марку і конкурентоспроможності продукції щодо лідерів ринку (ТМ "Торчин", ТМ "Мівіна");

можливе введення більш детальної сегментації споживачів для найбільш повного задоволення всіх існуючих на ринку запитів. Наприклад, приправи кухонь світу або сезонні серії, щодо способу життя.

Отже, на прикладі ТМ "Приправка" було проведено аналіз конкурентоспроможності продукції та надані відповідні рекомендації щодо її підвищення. Наведений аналіз надав можливість з'ясувати, що конкурентоспроможність продукції підприємства – це дуже тонка матерія, яка передбачає як прийняття до уваги запитів споживачів, так і стан на конкурентному ринку. Для отримання лідируючих позицій у висококонкурентній боротьбі, необхідно створювати рентабельні та цікаві споживачеві продукти, які він хоче купити, знає де купити і може дозволити собі це зробити.

Наук. керівн. Бихова О. М.

Література: 1. Котлер Ф. Маркетинг в третьем тысячелетии: как создать, завоевать и удержать рынок / Ф. Котлер. – М. : АСТ, 2000. – С. 119–120. 2. Портер М. Конкурентное преимущество: Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / М. Портер ; пер. с англ. Е. Калининой. – 2-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 715 с. 3. Борисенко З. М. Основы конкурентной политики : подручник / З. М. Борисенко. – К. : Таксон, 2004. – 704 с. 4. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / М. Портер ; пер. с англ. И. Минервина. – 2-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 452 с. 5. Пешкова Е. П. Маркетинговый анализ в деятельности фирмы / Е. П. Пешкова. – М. : "Ось-89", 1996. – 136 с. 6. Ламберн Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива / Ж.-Ж. Ламберн ; пер. с французского – СПб. : Наука, 2008. – 592 с. 7. Минцберг Г. Стратегический процесс: концепции, проблемы, решения / Г. Минцберг. – СПб. : Питер, 2001. – 684 с. 8. Кныш М. И. Конкурентные стратегии : учебн. пособ. / М. И. Кныш. – СПб. : б. и., 2000. – 284 с. 9. Голубков Е. П. Маркетинговые исследования. Теория, практика и методология / Е. П. Голубков. – М. : Издательство "Финпресс", 1998 – 416 с. 10. Лифиц И. М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И. М. Лифиц. – М. : Юрайт-М, 2001. – 224 с. 11. Ансофф И. Новая корпоративная стратегия / И. Ансофф, Э. Дж. Макдоннелл ; пер. с англ. – СПб. : Питер Ком, 2006. – 416 с. 12. Азов Г. Л. Конкурентные преимущества фирмы / Г. Л. Азов, А. П. Челенков. – М. : ОАО "Типография "НОВОСТИ"", 2000. – 256 с.

Ліхота А. І.

УДК 658.574

Магістр 2 року навчання
факультету менеджменту та маркетингу ХНЕУ ім. С. Кузнеця

МІЖНАРОДНІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ, ЩО ДІЮТЬ В УКРАЇНІ

Анотація. Виявлено та розглянуто основні Міжнародні системи менеджменту якості, що впроваджуються в Україні, а саме: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 (НАССР), ISO 13485:2003.

Аннотация. Выявлены и рассмотрены основные Международные системы менеджмента качества, внедряемые в Украине, а именно: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 (НАССР), ISO 13485:2003.

© Ліхота А. І., 2014

Annotation. Major international quality management systems being introduced in Ukraine, namely: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 (HACCP), ISO 13485:2003 are identified and studied.

Ключові слова: якість продукції, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 (HACCP), ISO 13485:2003.

Ефективне управління якістю, що забезпечує високий рівень задоволення потреб та очікувань споживачів, є найважливішою передумовою успіху підприємств різних видів діяльності та форм власності. Якість продукції та послуг є основним фактором, що впливає на конкурентоспроможність підприємств. Якщо на підприємстві припиняють працювати над поліпшенням якості продукції та послуг, то це призводить до зменшення обсягів збуту продукції. Від якості товарів та послуг, що виробляються, залежить експортний потенціал країни, зростання валютних надходжень. Це пояснює, чому впровадження на підприємствах систем менеджменту якості відповідно до Міжнародних стандартів ISO серії 9001:2008, які засновані на новітніх наукових дослідженнях і досвіді передових підприємств, розвивається високими темпами в 150 країнах [1]. Саме в цьому полягає актуальність дослідження питання Міжнародних систем менеджменту якості, що впроваджуються на вітчизняних підприємствах.

Упровадження систем менеджменту якості на підприємствах присвячені роботи таких вчених, як: Мінько Е. В., Кричевський М. Л., А. Фейгенбаум., Кройтер В. А., Качалов В. А., Окреплов В. В. та ін. Дане питання потребує системного дослідження. Тому необхідно постійно проводити дослідження діяльності підприємств щодо менеджменту якості.

Метою дослідження є вивчення Міжнародних систем менеджменту якості, що впроваджуються на вітчизняних підприємствах.

Завдання полягають у дослідженні особливостей упровадження Міжнародних систем менеджменту якості на вітчизняних підприємствах.

Якість продукції є одним із найважливіших інструментів конкуренції та збільшення збуту. При цьому варто враховувати, що головним суддею якості продукції є споживач, який хоче максимізувати співвідношення "якість-ціна". Тому оцінка якості продукції визначається її відповідністю запитам споживачів [2].

В Україні існує понад 13 тисяч ДСТУ та більше 19 тисяч ГОСТ. Проте не всі вони відповідають вимогам Міжнародних стандартів. Велика кількість вітчизняних стандартів знаходиться на стадії проектування або взагалі не існує [3].

У дослідженні проведено аналіз основних існуючих та діючих в Україні Міжнародних систем менеджменту якості, а саме: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 (HACCP), ISO 13485:2003.

ISO 9001 входить у серію стандартів ISO 9000 – це Міжнародні стандарти, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. ISO перекладається як International Organization for Standardization – Міжнародна організація із стандартизації. Національний стандарт ISO 9001 відповідний ISO 9001 – ДСТУ ISO 9001:2009 "Система управління якістю". Перша версія ISO 9001 була видана в 1987 році. Друга – 7 років потому, в 1994 році, (уточнена версія 1987 року). Третя версія була видана у 2000 році. Попередня версія була радикально переглянута. Четверта версія комплексу стандартів 9001 вийшла в 2005 році. У 2008 році випущено стандарт ISO 9001:2008, який роком пізніше прийняла й Україна в національному стандарті ДСТУ ISO 9001:2009. Наступна 5 версія Міжнародних стандартів ISO планується в 2013 році.

Стандарти ISO 9001 були прийняті більш ніж 190 країнами світу. Велика частина з них – в якості національних стандартів. Особливість стандартів ISO 9001 у тому, що вони застосовні до будь-яких підприємств і організацій, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності. У разі прийняття його національними органами стандартизації, ISO 9001 отримує подвійне найменування – міжнародне та національне. Для України це ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009. ISO 9001 не є обов'язковим. Це система добровільної сертифікації і вона носить рекомендаційний характер. ISO 9001 – це не тільки керівництво з управління якістю підприємства, а й потужний маркетинговий інструмент [4].

ISO 14001:2004 – Стандарт щодо створення системи екологічного менеджменту. Національна версія стандарту: ДСТУ ISO 14001:2006 "Система управління навколишнім середовищем".

Стандарти ISO 14000 забезпечують організаціям усіх форм власності (як державних, так і приватних) структуру, методологію та засоби для управління наслідками їхньої діяльності для навколишнього середовища. Вони призначені для ініціативних керівників, які не задоволені лише простим виконанням законодавства і володіють досить широким світоглядом для усвідомлення того, що застосування стратегічного підходу може принести прибуток до капіталу, який був вкладений у заходи, пов'язані з охороною навколишнього середовища.

Кабінет міністрів України Постановою від 21 липня 2006 року № 1001 "Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2015 року" визначив: "Основним пріоритетом у розвитку промисловості є підвищення конкурентоспроможності продукції, посилення інноваційної спрямованості шляхом упровадження систем управління якістю. Системи управління якістю (стандарт ISO серії 9000) та системи екологічного управління (стандарт ISO серії 14000) є найкращим загально визнаним у світі запобіжним механізмом, який забезпечує якість продукції на всіх етапах її виробничого (життєвого) циклу і сприяє підвищенню результативності роботи підприємств" [5].

OHSAS 18001:2007 – Міжнародний стандарт за описом розробки та впровадження системи управління охороною здоров'я і безпекою праці на підприємстві. OHSAS – це абревіатура від англійського "Occupational Health and Safety Management Systems" – "Система управління гігієною та охороною праці". Національна версія стандарту: ДСТУ OHSAS 18001:2010 "Система



управління гігієною та безпека праці". OHSAS 18001 добре поєднується зі стандартами серії ISO 9000 та ISO 14000, що дозволяє створювати інтегровані системи і застосовувати до всіх галузей діяльності, де задіяна праця людини, будь то виробництво або послуги.

Цей стандарт встановлює вимоги до системи управління гігієною та безпекою праці (ГіБП), з метою надання організації можливості контролювати ризики і поліпшити свою діяльність. Вона не встановлює специфічних критеріїв до ефективності ГіБП, і не надає докладних вимог для розробки системи управління. Вимоги стандарту спрямовані більше на гігієну та безпеку праці, ніж на безпеку продукції і послуг.

OHSAS 18001 є стандартом, на підставі якого проводиться аналіз Систем менеджменту професійної безпеки та здоров'я. Передумовою його розробки стала потреба компаній в ефективній роботі з охорони праці, безпеки і здоров'я працівників [6].

ISO 22000:2005 HACCP – це система управління безпекою харчових продуктів. Слово HACCP – абревіатура від англійського "Аналіз ризиків і критичні точки контролю" – Hazard Analysis and Critical Control Points. Національний стандарт був прийнятий у 2007 році і називається ДСТУ ISO 22000:2007 "Система управління безпечністю харчових продуктів".

Стандарти 22000 становлять систему управління саме безпекою виробництва харчових продуктів. Охоплює питання від контролю якості сировини, з якого виробляється продукція, матеріалу упаковки, а так само доставки готової продукції кінцевим споживачам. Вимоги Стандарту HACCP забезпечують контроль на всіх стадіях виробництва харчових продуктів, у будь-якому місці процесу, від виробництва і зберігання до реалізації продукції – там, де можуть виникати небезпечні ситуації.

Вимоги Міжнародного стандарту ISO 22000 прийнятні до всіх типів організацій у харчовій сфері. Їх мета – впровадження менеджменту безпеки харчових продуктів. Головною ідеєю є залучення уваги на ті місця, де прогалини у контролі можуть бути критичними, що вплине на безпеку харчових продуктів і на гарантію того, що продукція не завдасть шкоди споживачеві.

Переваг системи управління безпечністю харчових продуктів на основі вимог сертифікату ISO 22000 багато. Після впровадження довіра до продукції значно зростає, це призводить до збільшення кола клієнтів і партнерів, при цьому вже навіть за межами своєї країни. І найголовніше: ви повністю будете керувати безпекою своєї продукції на всіх етапах, швидше реагувати на різного роду ситуації, тим самим скоротите непередбачені витрати до мінімуму.

Однією з особливостей ISO 22000 є його природна сумісність зі стандартами ISO 9001 та ISO 14001. Він є ніби доповненням і розширенням системи контролю якості, адже 9001 не спеціалізується на харчовій продукції [7].

Стандарт ISO 13485:2003 містить вимоги до системи менеджменту якості виробників медичних виробів і був опублікований Міжнародною організацією по стандартизації ISO 15 липня 2003 року, скасувавши старі стандарти ISO 13485:1996 та ISO 13488:1996. Національний стандарт був прийнятий у 2005 році і називається ДСТУ ISO 13485:2005 "Вироби медичні. Системи менеджменту якості. Вимоги до регулювання".

ISO 13485:2003 перегукується і містить усі основні вимоги ISO 9001:2000 до систем менеджменту якості підприємства, включаючи розробки нових видів продукції (послуг).

Загалом, стандарт ISO 13485 визначає до системи менеджменту якості жорсткіші вимоги, ніж ISO 9001 та застосовується для компаній при проектуванні/розробці, виробництві, обслуговуванні клієнтів і установці медичного обладнання. Крім вимог ISO 9001:2008 у стандарт ISO 13485 включено ряд специфічних вимог для організацій, що випускають продукцію медичного призначення, як наприклад: вимоги до складських приміщень; вимоги до гігієни персоналу, устаткування і приміщень; механізм відкликання продукції з ринку, якщо виявлено її негативний вплив на людину.

Використання стандарту ISO 13485 та впровадження системи менеджменту якості, спрямованої на забезпечення процесів розробки, виробництва і застосування медичних виробів, дозволяє організації отримати ряд істотних переваг [8].

Міжнародні стандарти дозволяють отримати технологічні, економічні і соціальні вигоди. Вони допомагають гармонізувати технічні характеристики товарів і послуг, що робить галузь більш ефективною і усуває бар'єри для міжнародної торгівлі. Відповідність Міжнародним стандартам допомагає переконати споживачів, що продукти є ефективними та безпечними для навколишнього середовища. Міжнародні стандарти – це стратегічні інструменти та керівні принципи, щоб допомогти компаніям вирішити деякі з найбільш складних завдань сучасної ринкової діяльності.

Переваги впровадження міжнародних стандартів включають у себе:

економія витрат – Міжнародні стандарти дозволяють оптимізувати операції; підвищення задоволеності замовників – Міжнародні стандарти дозволяють поліпшити якість, підвищити задоволеність клієнтів і збільшити обсяг продажів;

доступ до нових ринків – Міжнародні стандарти допомагають перебороти торгові бар'єри і відкрити світові ринки;

збільшення частки ринку – Міжнародні стандарти, які дозволяють збільшити продуктивність і конкурентоспроможність;

екологічні переваги – Міжнародні стандарти допомагають знизити негативний вплив на навколишнє середовище [9].

Таким чином, можна зробити висновок, що для вітчизняних підприємств є дуже важливим впроваджувати Міжнародні системи менеджменту якості. Саме цей фактор діяльності підприємства є запорукою успіху підприємства. Міжнародні системи менеджменту якості дають змогу підприємству збільшувати ринкову частку, виходити на нові міжнародні ринки торгівлі, оминаючи важкі бар'єри входу на ринки, дають конкурентну перевагу над іншими підприємствами, що дозволяє підприємству більш впевнено вести свою діяльність.



В Україні існує дуже багато ДСТУ та ГОСТ, велика кількість з яких не відповідає вимогам Міжнародних стандартів, знаходиться на етапі проектування або взагалі не існує. На сьогодні існує проблема вирішення цього питання. В Україні стандарти відмінюють, а замість них приймають нові більш лояльні, які вже не відповідають міжнародним вимогам. Деякі підприємства виробляють продукцію відповідно до технічних умов, а не стандартів що значно знижує вимоги якості до продукції. Застарілі стандарти слід не скасовувати, а переглядати та змінювати відповідно до міжнародних вимог до якості продукції та послуг.

Також варто зазначити, що 22 листопада 2013 року планується підписання Угод про асоціацію України з Європейським союзом. Ці Угоди про асоціацію передбачають створення Зони вільної торгівлі, що дає вітчизняним підприємствам змогу поліпшеного виходу на міжнародні ринки торгівлі. Проте такі дії також передбачають необхідність одночасної зміни стандартів України, а через це вітчизняні підприємства будуть вимушені впроваджувати нові стандарти. Перехід на Міжнародні стандарти потребує від підприємств не тільки матеріальні витрати, а й час на їх освоєння та впровадження. У цей період підприємство стає дуже вразливим та слабким у конкурентній боротьбі. Тому це необхідно враховувати під час упровадження Міжнародних стандартів якості на вітчизняні підприємства. Важливо щоб це було зроблено до повної інтеграції у світову торгівлю. Такий висновок підтверджує досвід країн, що раніше вже уклали Угоди про асоціацію та мали у зв'язку з цим багато труднощів з адаптацією та прийняттям нових стандартів.

Наук. керівн. Рожко В. І.

Література: 1. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции : учебное пособие / П. А. Орлов. – Х. : Издательский дом "ИНЖЭК", 2004. – 304 с. 2. Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" : збірник наукових праць. Тематичний випуск: Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Х. : НТУ "ХПІ". – 2011. – № 8. – 190 с. 3. Офіційний сайт Укрметртестстандарт. – Режим доступу : <http://csm.kiev.ua/nd/nd.php>. 4. Офіційний сайт Консультативно-методичного центру по сертифікації в системах ISO. – Режим доступу : <http://www.iso.kiev.ua/page/23.html>. 5. Офіційний сайт Консультативно-методичного центру по сертифікації в системах ISO. – Режим доступу : <http://www.iso.kiev.ua/page/27.html>. 6. Офіційний сайт Консультативно-методичного центру по сертифікації в системах ISO. – Режим доступу : <http://www.iso.kiev.ua/page/29.html>. 7. Офіційний сайт Консультативно-методичного центру по сертифікації в системах ISO. – Режим доступу : <http://www.iso.kiev.ua/page/32.html>. 8. Офіційний сайт компанії Консалтинг системс. – Режим доступу : http://consultingsystems.com.ua/iso_13485.html. 9. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації ISO. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/home/standards/benefitsofstandards.htm>.

УДК 659.1(075.8)

Гусаченко К. В.

Магістр 2 года обучения
факультета менеджмента и маркетинга ХНЭУ им. С. Кузнеця

РЕМАРКЕТИНГ В ИНТЕРНЕТЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ

Аннотация. Рассмотрена технология взаимодействия с целевой аудиторией – таргетинг, который в Интернете получил название ремаркетинг. Доказано, что данный инструмент способствует повышению уровня конверсий (целевых возвратов) в ходе реализации рекламных активностей в Интернете. Дано определение основных понятий таргетирования (нацеливания), определены цели, которые оно помогает достигать. Проведен анализ инструментов и возможностей, которые предоставляет ремаркетинг как технология, направленная на повышение эффективности взаимодействия с потенциальными потребителями.

Анотация. Розглянуто технологію взаємодії з цільовою аудиторією – таргетинг, який в Інтернеті отримав назву ремаркетинг. Доведено, що цей інструмент сприяє підвищенню рівня конверсій (цільових повернень) в ході реалізації рекламних активностей в Інтернеті. Подано визначення основних понять таргетування (націлювання), визначено цілі, яких воно допомагає досягати. Проведено аналіз інструментів та можливостей, які надає ремаркетинг як технологія, для підвищення ефективності взаємодії з потенційними споживачами.

© Гусаченко К. В., 2014