
спотвореною. Причини цього можуть бути різні: зовнішнє середовище, фізичні, психічні і семантичні чинники.

З причин зовнішнього середовища можна виділити інфляційні процеси, закони, надзвичайні обставини.

Фізичними причинами, що спотворюють інформаційну систему комунікацій, можуть бути: нашарування однієї інформації на іншу, ушкодження каналів передачі (поломка рекламного щита, друкарські помилки в пресі, перебої в електропостачанні).

Психічні причини ґрунтуються на різному сприйнятті навколишньої дійсності людьми. Одні і ті ж сигнали можуть викликати різні емоції з релігійних, національних, політичних причин.

Семантичні причини виникають на основі багатозначності окремих понять, які інтерпретуються покупцями.

Таким чином, при плануванні маркетингових комунікацій на підприємстві, необхідно аналізувати їх рух на кожному етапі у процесі посилення їх до потенційних покупців. особливу увагу треба приділяти зворотному зв'язку, адже вчасне реагування на негативну реакцію з боку споживачів дозволить своєчасно підкорегувати процес маркетингових комунікацій.

Література

1. Гаркавенко С.С. Маркетинг : підруч./ С.С. Гаркавенко – К.: Лібра, 2002. – 712 с.
2. Зозулев А.В., Кубышина Н.С. Маркетинг: Учеб. пособие для студентов, преподавателей ВУЗов / Под ред. Солнцева С.А. – К.: Знання, 2011. – 421 с.
3. Башинська І.О. Маркетингові комунікації інноваційно-активного промислового підприємства: формування, інтеграція, розвиток: монографія / І.О. Башинська. – Донецьк: Вид-во «Ноулідж» (донецьке відділення), 2012. – 199 с.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ В УМОВАХ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

С.М. Безродна

Буковинський державний фінансово-економічний університет

Для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система управління якістю, яка б враховувала науково-технічні досягнення, стимулювала добросовісну працю всього колективу підприємства й орієнтувалася на запити ринку.

Інтеграція України у світовий простір може значно прискоритись при наявності в Україні якісних товарів, здатних задовольнити вибагливих європейських й азійських покупців. Широковідома орієнтація України з Єврозоною потребує акцентуванню уваги на якості вітчизняних товарів та використання при їх створенні й виробництві передових методів забезпечення якості, наявних у міжнародних стандартах якості ISO [1].

Проблема якості продукції є актуальною для більшості країн світу, зокрема й для України. Важливий внесок у застосуванні стандартів з управління якості зробили вітчизняні науковці Т.Т. Закушняк, В.І. Клименко, Г.О. Огороднік, Н.І. Александровська, В.Д. Євдокимов та багато інших.

Якість продукції (товарів) - це сукупність властивостей продукції, що характеризують її призначення, особливості, корисність та здатність задовольняти певні потреби суспільства. Якість продукції охоплює не тільки споживчі, а й технічні, технологічні властивості продукції, надійність, довговічність, рівень стандартизації та уніфікації деталей і вузлів у конструкції. Показники якості встановлюються оглядом або експертизою і розглядаються щодо умов виготовлення та споживання продукції [2].

Починаючи з 50-х років минулого століття, в державах запроваджуються системи управління якістю продукції і праці на підприємствах різних галузей. Однією з перших систем можна вважати Саратовську (Росія) систему бездефектного виробництва продукції (БВП), метою якої було створення таких умов виробництва, за яких продукція відповідала б нормативним документам і здавалася б з першого пред'явлення. Основним критерієм оцінки якості роботи працівників був відсоток продукції, зданої з першого пред'явлення. Чим вищий відсоток зданої продукції, тим більші матеріальні та моральні стимули. Ця система стимулювала працю лише робітників, тому вона не отримала широкої підтримки серед інженерно-технічних працівників. Більш прогресивною була Львівська система

бездефектної праці (СБП), яка мала на меті випуск бездефектної продукції відмінної якості. Цією системою стимулювалася робота всіх працівників підприємства.

З 1975 р. на підприємствах Львова набули широкого розповсюдження комплексні системи управління якістю продукції (КСУЯП), метою яких була розробка і випуск продукції, яка б відповідала за якістю кращим світовим аналогам. Система враховувала якість роботи всіх працівників і передбачала стимулювання їх праці.

Вітчизняний досвід комплексного управління якістю продукції став фундаментальною основою для розробки та освоєння міжнародних стандартів якості ISO 9000.

Стандарти ISO серії 9000 були розроблені технічним комітетом ISO/TK 176 у результаті узагальнення накопиченого національного досвіду різних країн щодо розробки, впровадження та функціонування систем якості. Вони не стосуються конкретного сектора промисловості чи економіки і являють собою постанови з управління якістю та загальні вимоги щодо забезпечення якості, вибору і побудови елементів систем якості [3].

Надзвичайна популярність цих стандартів в різних сферах і на різних рівнях пояснюється тим, що вони включають у себе управління організацією й орієнтацією на забезпечення якості кінцевого результату.

Система управління якістю за стандартами ISO серії 9000 розглядається як нижчий, необхідний рівень підприємства. Розвиток ринкових умов і виробничих відносин природно послужило поштовхом для переходу від теорії забезпечення якості до теорії управління якістю, а в практичному плані від стандартів ISO серії 9000 версії 1994 р. до стандартів ISO серії 9000 версії 2000 р.

Стандарти забезпечення якості ISO серії 9000 були прийняті в Україні як державні (ДСТУ ISO 9000) в 1995 р. Станом на 2013 р. діє серія державних стандартів у сфері якості: ДСТУ ISO 9000:2007 (аналог ISO 9000:2005) та ДСТУ ISO 9001:2009 (аналог ISO 9001:2008) [1].

За підсумками першого півріччя 2013 р. 85,5% всього продовольства, яке купують українці, вітчизняного виробництва. Для прикладу, близько 96% всього м'яса, яке купують українці – вітчизняного виробництва. Що стосується молока і молочних продуктів, то частка української продукції в магазинах більше 90%. Близько 77% овочів, які продають в українських магазинах, вітчизняного виробництва. Виходячи з цього можна сміливо стверджувати, що якість української продукції значно підвищилась, оскільки підвищилась довіра до українських товаровиробників [4].

Важливим завданням для підприємств харчової промисловості це впровадження стандартів з метою вдосконалення процесу управління якістю продукції.

Таблиця 1

Стандарти на системи якості продукції

<i>№ п/п</i>	<i>Найменування стандарту</i>	<i>Системи якості продукції</i>
1.	ДСТУ ISO 9000:2007	Системи управління якістю
2.	ДСТУ ISO/IEC 17000:2007	Системи оцінювання відповідності
3.	ДСТУ ISO 14050:2004	Системи екологічного управління
4.	ISO/IEC 17021:2011	Системи оцінки відповідності
5.	ДСТУ-П ISO/TS 22003:2009	Системи управління безпечністю харчових продуктів
6.	ДСТУ ISO 9001:2009	Системи управління якістю
7.	ДСТУ ISO 14001:2006	Системи екологічного керування
8.	ДСТУ ISO 22000:2007	Системи управління безпечністю харчових продуктів
9.	ДСТУ 4161-2003	Системи управління безпечністю харчових продуктів
10.	ДСТУ-Н ISO/TS 22004:2009 (ISO/TS 22004:2005)	Системи управління безпечністю харчових продуктів

Джерело: складено автором на основі джерел [2] та [4]

Станом на 1 січня 2013 р. в реєстрі УкрСЕПРО (українська національна система сертифікації, роботи в якій визначають 149 органів з сертифікації продукції (робіт, послуг) та 811 випробувальних центрів) нараховуються понад 6,5 тисяч сертифікатів на системи управління якістю. Загальна кількість сертифікатів на системи управління якістю видані вітчизняним підприємствам всіма уповноваженими органами по сертифікації, орієнтовно складає понад десять тисяч [2].

Відповідно до вимог Євросоюзу (де використовується система оцінки для підтвердження відповідності) обов'язкова сертифікація харчової продукції в Україні повинна була б бути відміненою з моменту вступу в СОТ (тобто ще з 16 травня 2008 р.). Фактично обов'язкова сертифікація харчової продукції (крім продукції дитячого харчування, алкоголю та тютюну) відмінена Наказом Держстандарту України від 22 вересня 2010 р. №426 (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 1 жовтня 2010 р. № 881/181760). При цьому варто відмітити, що українські підприємства продовжують добровільно сертифікувати свою продукцію [5].

Добровільна сертифікація розповсюджена серед вітчизняних експортерів продукції, від яких їх закордонні контрагенти потребують пред'явлення сертифікату на систему якості відповідно стандартам ISO 9000 чи сертифікату відповідності продукції. У розвинутих країнах при купівлі продукції споживачі звертають увагу на наявність знаку, який засвідчує, що вона була добровільно сертифікована авторитетним органом з сертифікації й відповідно якісною. Сам факт того, що виробник звернувся до добровільної сертифікації підтверджує його зацікавленість в задоволенні потреб своїх споживачів.

Таким чином, сертифікація сприяє взаємній довірі між виробниками і споживачами та є важливим фактором посилення довіри до українських товаровиробників як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринках.

Література

1. Широбокова А. Управління безпечністю харчових продуктів: системний підхід / А. Широбокова // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2010. – № 2. – С. 68-7.
2. Швеє В.Е. Основные направления совершенствования и структура системы менеджмента качества на базе новых версий ИСО серии 9000:2000 / В.Е. Швеє. – К.: Украинская ассоциация качества, межотраслевой центр качества «Прирост». – 2010. – 220 с.
3. Шульга Л.С. Безопасно. Авторитетно. Преимущества стандарта ISO 22000:2005 / Л.С. Шульга // Мир продуктов. – 2007. - №7. – С. 54-56.
4. Павлов В.І. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник / В.І. Павлов, О.В. Мишков, І.В. Опьонова, Н.В. Павліха. – Київ: Кондор, 2009. – 230 с.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО КЛАСТЕРА ОДЕССКОГО РЕГИОНА

Е.Г. Бровкова, к.э.н., доц.
К.В. Бровкова
А. Петина

Одесский национальный политехнический университет

Туристско-рекреационная сфера как весомая составляющая национальной экономики приобретает все большее значение и стремительно интегрируется в мировую туристическую индустрию, ее развитие влияет на такие секторы экономики, как транспорт, сельское хозяйство, торговля, связь, строительство, и является одним из наиболее перспективных направлений структурной переориентации экономики Украины.

Исследования туристической сферы с использованием прогрессивных форм организации деятельности дают возможность утверждать, что повышение эффективности, конкурентоспособности и инновационного развития можно достичь при условиях экономического сближения субъектов туристической сферы деятельности и расположения их в определенном регионе. Таковую возможность предоставляет кластерная форма предпринимательства.

Кластерная теория была предложена А. Маршаллом, а терминология кластера введена в XX веке М. Портером [3].

Вопросами, касающимися туристической кластеризации занимаются такие известные ученые как К. Андрущенко, Р.Бленд, Л. Гонтаржевська, Ф. Котлер, А. Маршал, А. Мигранян, М. Портер, С. Розенфельд, В. Савченко, Д. Стеченко. Особого внимания заслуживают многочисленные труды украинских ученых, а именно работы С. Соколенко, в которых обобщен опыт использования кластерных моделей в развитых рыночных экономиках, предложены пути кластеризации