

УДК 658.56

***УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ФАКТОР  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ***

***Матюшкина К.С.***

*студент,*

*Пензенский государственный университет архитектуры и  
строительства,*

*Пенза, Россия*

***Макарова Л.В***

*к.т.н., доцент,*

*Пензенский государственный университет архитектуры и  
строительства,*

*Пенза, Россия*

***Аннотация***

Успешность предприятия в полной мере зависит от качества выпускаемого товара (предлагаемых услуг). Продукция будет конкурентоспособна, если она имеет в установленном сегменте рынка одно или больше потребительских качеств, которые лучше, чем у аналогичных товаров. Конкурентоспособность товара на рынке формируется сравнением его ценовых и потребительских качеств.

В работе представлен анализ удовлетворенности потребителей и приведены результаты оценки конкурентоспособности выпускаемой продукции (на примере продукции ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика»).

**Ключевые слова:** конкурентоспособность продукции, кондитерская промышленность, показатели качества.

***ASSESSMENT AND ANALYSIS OF THE COMPETITIVENESS OF  
PRODUCTS***

***Matyushkina K. S.***

*student,*

*Penza state University of architecture and construction,*

*Penza, Russia*

***Makarova L. V.***

*PhD., associate Professor,*

*Penza state University of architecture and construction,*

*Penza, Russia*

### **Annotation**

The success of the enterprise depends entirely on the quality of the goods produced, the services offered, which is why it is necessary to take into account the competitiveness of the products. Products will be competitive if it has one or more consumer qualities in the established market segment that is better than similar products. Competitiveness of goods in the market is formed by comparing its price and consumer qualities.

In this paper, the analysis of customer satisfaction is presented and the results of the assessment of the competitiveness of the products are shown (using the example of the products of JSC "Penza Confectionery Factory").

**Keywords:** competitive products, confectionery industry, quality indicators.

В настоящее время все большее количество исследователей уделяют внимание вопросам изучения конкурентоспособности продукции и предприятия в целом. В современном мире в условиях большой конкуренции необходимо обеспечение выпуска высококачественной и конкурентоспособной продукции [1].

Конкурентоспособность продукции предполагает сочетание качества, цены, дизайна и возможности послепродажного обслуживания. Чтобы удовлетворить потребности покупатель приобретает качество и свойства товаров, которые и способны удовлетворить эту потребность. Поэтому конкурентоспособность продукции можно считать и рядом качеств, обеспечивающих преимущества продукции на рынке и содействующих его успешному сбыту.

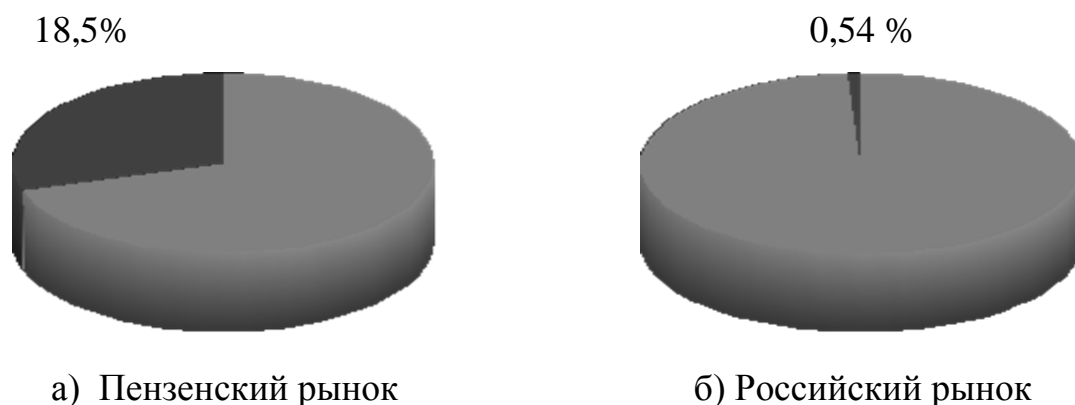
В связи с этим основной формулой успеха любого предприятия является умение качественно и своевременно определить требования и уровень удовлетворенности потребителя, а после разработать необходимые мероприятия для поддержания или повышения уровня качества выпускаемой продукции [2,3].

Одной из наиболее динамично развивающейся самостоятельной производственной отраслью является кондитерская промышленность, которая призвана обеспечивать потребности населения кондитерскими изделиями. Российский кондитерский рынок является одним из самых больших, что связано с растущим спросом населения на кондитерскую продукцию и конкурентным потенциалом отрасли в условиях жесткой конкуренции на рынке.

Проведем анализ удовлетворенности потребителей на примере продукции ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика».

ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика» - крупнейшее предприятие кондитерской промышленности Пензенской области. Фабрика основана в 1925 году. С 2003 года входит в Холдинг «Объединенные кондитеры». Фабрика оснащена высокотехнологичным, современным оборудованием, которое позволяет выпускать широкий ассортиментный ряд кондитерской продукции [4].

Несмотря на достаточно большое количество конкурентов, на общероссийском рынке кондитерских изделий ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика» находится на 19 месте (рис. 1).



## Рисунок 1-Доля продукции, выпускаемой ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика»

Одними из главных конкурентов предприятия ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика» являются компания «Рус Продукт» и ООО «Мирослада».

В качестве объекта исследования в работе выбрано печенье овсяное.

На основе разработанной анкеты были опрошены 200 респондентов. Фактических и потенциальных потребителей просили оценить овсяное печенье по качественным и ценовым параметрам со следующей градацией: высокий, средний, и низкий уровень. Результаты опроса представлены в таблице 1.

Таблица 1- Результаты проведенного опроса

Оцениваемый параметр	Количество ответов, %		
	высокий	средний	низкий
Безопасность продукции	90,8	9,2	-
Вкус и запах	18,1	81,9	-
Форма	64,2	35,8	-
Цвет	90,6	9,4	-
Поверхность	90,6	9,4	-
Вид в изломе	96,1	3,9	-
Состав	36,9	63,1	-
Массовая доля влаги	98,9	1,1	-
Массовая доля жира	97,5	2,5	-
Энергетическая ценность	90,1	9,9	-
Информативность упаковки	75,6	24,4	-
Розничная цена	90,5	9,5	-

Анализ данных, представленных в табл.1 показал, что большинство опрошенных респондентов довольны качеством выпускаемой продукции.

По результатам опроса для 51,5% респондентов качество продукции является наиболее значимым. Приемлемый уровень цен на товар выделили 48,5% респондентов.

Анализ органолептических характеристик (рис. 2) свидетельствует, что абсолютное большинство покупателей отдает предпочтение при выборе печенья вкусу и запаху продукта (25,5%), а также показателю «вид в изломе»

(25%). Менее значимым показателем при выборе продукта является его цвет (15%).

Результаты анализа физико-химических показателей (рис.3) свидетельствуют, что наибольшее внимание при выборе печенья потребители обращают на энергетическую ценность (41,0% респондентов) и массовую долю жира (40%).

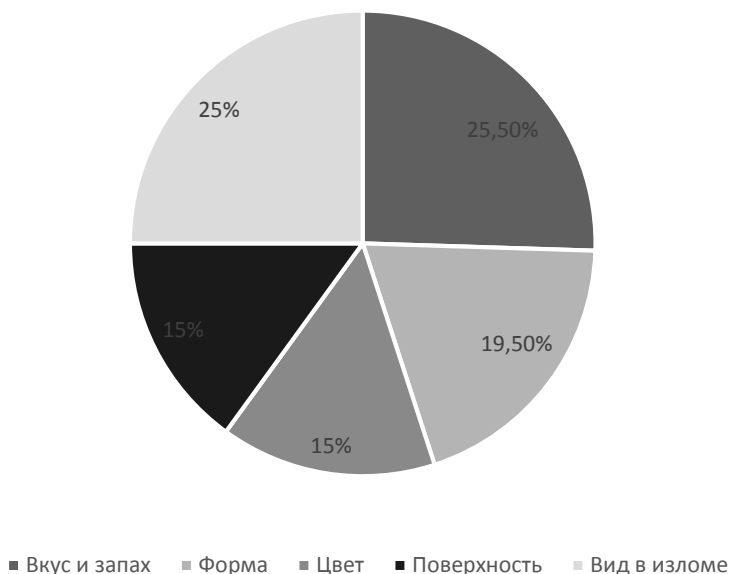


Рисунок 2- Органолептические показатели



Рисунок 3- Физико-химические показатели

Для проведения сравнительного анализа продукции различных производителей респондентам предложили воспользоваться 5-балльной шкалой (максимальная оценка - 5 баллов, минимальная оценка - 1 балл, число «ноль» означает отсутствие признака у объекта полностью). Результаты опроса представлены в таблице 2.

Таблица 2- Анализ конкурентоспособности продукции

№ п/п	Показатели	Печенье ЗАО «ПКФ»	Печенье «Рус Продукт»	Печенье ООО «Мирослада»
1	Безопасность продукции	5	5	5
2	Вкус и запах	4,5	4,5	3
3	Форма	5	5	5
4	Цвет	4	4	4
5	Поверхность	4,7	4,25	3
6	Вид в изломе	4	4	4
7	Состав	3,25	3,25	3,25
8	Массовая доля влаги	5	5	5
9	Массовая доля жира	5	4,5	4,5
10	Энергетическая ценность	5	5	5
11	Информативность упаковки	5	5	5
12	Розничная цена	4	4	3
Итого		54,45	53,5	49,75

Анализ полученных данных свидетельствует, о том, что наиболее конкурентоспособным объектом на рассматриваемом рынке является продукция предприятия ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика».

Однако, учитывая достаточно высокую количественную оценку продукции «Рус Продукт», предприятию ЗАО «Пензенская фабрика» в первую очередь необходимо обратить внимание на улучшение органолептических показателей качества продукции.

Таким образом, для обеспечения конкурентоспособности продукции и предприятия в целом, требуется постоянное отслеживание информации об удовлетворенности потребителя. Результаты данного анализа в динамике позволит предприятию оценить эффективность внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

### **Библиографический список:**

1. Составляющие конкурентоспособности товара. – [Электронный ресурс] – Режим доступа – URL: [https://vuzlit.ru/284681/sostavlyayuschie\\_konkurentosposobnosti\\_tovara](https://vuzlit.ru/284681/sostavlyayuschie_konkurentosposobnosti_tovara)
2. Башкирова Ю.Н. Формирование стратегии развития предприятия на основе анализа пожеланий потребителя / Ю.Н. Башкирова, Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов // Международный научно-технический журнал «Теория. Практика. Инновации».- Стерлитамак: ООО «Вектор науки».-№ 4, 2017.- С. 45-52.
3. Башкирова Ю.Н. Оценка уровня удовлетворенности потребителя кондитерской продукции / Ю.Н. Башкирова, Р.В. Тарасов // Электронный научно-практический журнал «Молодежный научный вестник».- Стерлитамак: ООО «Вектор науки».-№ 4, 2018.- С. 91-95.
4. ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика». - [Электронный ресурс] – Режим доступа - URL: <http://www.uniconf.ru/factories/pkf/>