

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра товарознавства та митної справи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Інформаційний супровід та організація продажу дитячих конструкторів»

Студентки 2 курсу, 7м групи
спеціальності 076 «Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність»,
спеціалізації «Товарознавство та
комерційна логістика»

Шилак Вікторії
Анатоліївни

Науковий керівник,
к.т.н., доцент

Пірковіч Катерина
Анатоліївна

Науковий консультант,
к.е.н., доцент

Торопков Володимир
Михайлович

Гарант освітньої програми
д.т.н., професор

Сидоренко Олена
Володимирівна.

Київ 2018

АНОТАЦІЯ

Шилак В. Інформаційний супровід та організація продажу дитячих конструкторів.

Випускна кваліфікаційна робота зі спеціальності: 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», спеціалізації «Товарознавство і комерційна логістика», Київський національний торговельно-економічний університет, Київ, 2018.

У випускній кваліфікаційній роботі розглядаються стан і тенденції розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні. Розглянуто класифікацію дитячих конструкторів. Проведено аналіз основних споживних властивостей дитячих конструкторів, а також вимог до їх якості.

Проведено товарознавчу характеристику асортименту дитячих конструкторів на ПрАТ «Дитячий світ «Київ», проаналізовано інформаційний супровід та здійснено оцінку якості дитячих конструкторів.

Визначено основні шляхи удосконалення процесу продажу дитячих конструкторів.

Ключові слова: дитячі конструктори, якість, інформаційний супровід, споживні властивості, організація продажу.

ANOTATION

Shylak V. Informational support and organization of sale of children's designers.

Final qualifying work on specialty: 076 «Business, trade and exchange activities», specialization «Commodity and commercial logistics», Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv, 2018.

In the final qualifying work, the state and development trends of the market for children's designers in Ukraine are considered. Considered the classification of children's designers. The analysis of the basic consumer properties of children's designers, as well as the requirements for their quality.

A merchandising characteristic of the range of children's designers at CJSC «Detsky Mir Kiev» was carried out, information support was analyzed and the quality of children's designers was assessed.

The main ways of improving the process of selling children's designers are identified.

Keywords: children's designers, quality, informational support, consumer properties, sales organization.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ РИНКУ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ.....	10
1.1 Стан та тенденції розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні.....	10
1.2 Класифікація дитячих конструкторів.....	17
1.3 Характеристика споживних властивостей дитячих конструкторів.....	23
1.4 Вимоги до якості, маркування та пакування дитячих конструкторів.....	28
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА АСОРТИМЕНТУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО СУПРОВОДУ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ, ЩО РЕАЛІЗУЮТЬСЯ ПрАТ «ДИТЯЧНИЙ СВІТ «КИЇВ».....	35
2.1 Організація, об'єкт та методи дослідження.....	35
2.2 Товарознавча характеристика асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ».....	40
2.3 Інформаційний супровід дитячих конструкторів.....	49
2.4 Оцінка якості дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ».....	53
РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОДАЖУ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ У ПрАТ «ДИТЯЧНИЙ СВІТ КИЇВ».....	59
3.1 Законодавча та нормативна база регулювання торговельної діяльності й обслуговування покупців.....	59
3.2 Планування торговельної зали та викладка дитячих конструкторів в універмазі.....	64
3.3 Аналіз практики організації процесу продажу конструкторів й обслуговування покупців.....	70
3.4 Удосконалення процесу продажу дитячих конструкторів.....	77
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87
ДОДАТКИ.....	93

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Ринок дитячих іграшок не стоїть на місці і лише постійно розвивається. Євроінтеграція нашої країни торкнулась і цього виду товарів. Впровадження технічного регламенту безпеки іграшок, який був прийнятий країнами ЄС, переводить перевірку показників якості та безпеки з площини держави в площину відповідності виробника та постачальника продукції. Це стало можливим завдяки врахуванню у стандартах усіх показників, які можуть впливати на безпеку іграшок та подальше використання їх дітьми. Сьогодні головне призначення дитячих іграшок полягає у виявленні і розвитку творчих здібностей дітей, які повинні самі винаходити іграшки. Під поняттям «дитяча іграшка» розуміється продукція, призначена для гри з нею дітей. У кожному віці дитині потрібні різноманітні за тематикою і призначенням іграшки. Однією з таких іграшок є дитячі конструктори. Дитячі конструктори для українського ринку не є новим товаром, і їх популярність лише зростає. Високий рівень популярності серед дітей приносить його виробникам значні прибутки, у результаті чого ринок переповнений різноманітною кількістю цього виду дитячого товару. Діти є дуже важкою групою споживачів, догодити яким прагне кожний виробник дитячого конструктора. Досягнути цього допомагає належний інформаційний супровід, який включає велику кількість елементів, ключовим з яких є дослідження рівня популярності прообразів дитячих конструкторів.

Отже, **актуальності** набирає вивчення інформаційного супроводу та організації продажу дитячих конструкторів саме через те, що даний товар постійно прагне адаптуватись під нові вимоги дітей, а отже, повинні змінюватись і методи його продажу.

Питанню дослідження ринку дитячих іграшок присвячено значна кількість наукових праць, зокрема: Найдьона О. С. [1], Луценка К. О., Косенка О. П. [2]; Загарницької І. [3]; Єрмолаєвої М., Артюх Т. [4]; Галань О. В. [5]; Царьової С., Задорожного А. В. [6] та інших.

Метою роботи є дослідження інформаційного супроводу та організації продажу дитячих конструкторів.

Для виконання поставленої мети, необхідно виконати наступні **завдання**:

- дослідити стан та тенденції розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні;
- розглянути класифікацію дитячих конструкторів;
- провести аналіз споживних властивостей дитячих конструкторів;
- дослідити вимоги до якості, маркування та пакування дитячих конструкторів;
- провести товарознавчу характеристику асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- проаналізувати інформаційний супровід дитячих конструкторів, що знаходяться в асортименті ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- оцінити якість дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- дослідити законодавчу та нормативну базу регулювання торговельної діяльності й обслуговування покупців;
- проаналізувати планування торгівельної зали та викладки дитячих конструкторів в універмазі;
- провести аналіз практики організації процесу продажу конструкторів й обслуговування покупців;
- визначити шляхи удосконалення процесу продажу дитячих конструкторів.

Об'єктом дослідження виступають дитячі конструктори, що реалізуються ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Предметом дослідження виступає асортимент, система інформаційного супроводу та організації продажу дитячих конструкторів.

Наукова новизна полягає у систематизації теоретичних та практичних даних з питань класифікації, інформаційного супроводу та якості дитячих конструкторів, а також удосконалення організації їх продажу.

Практична цінність роботи обумовлена розробленими пропозиціями по удосконаленню процесу продажу дитячих конструкторів з урахуванням попиту на даний вид товару, підвищенням ефективності діяльності підприємства шляхом формування асортименту, враховуючи споживчі вподобання та рівень конкурентоспроможності товару.

Методи дослідження. Під час написання випускної кваліфікаційної роботи було застосовано наступні методи: аналізу та синтезу, систематизації, дедукції та логіки, економічно-фінансові методи, графічний, соціологічний (анкетування), АВС-аналіз, органолептичний, вимірювальний та інші.

Апробація результатів дослідження: результати досліджень було викладено та обговорено на Міжнародній студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми підприємства, торгівлі та біржової діяльності» (м. Київ, 14-15 березня 2017 року).

Також було опубліковано статтю «Оцінка якості дитячих конструкторів ПАТ «УНІВЕРМАГ «ДИТЯЧИЙ СВІТ»» у збірнику наукових статей студентів, які здобувають освітній ступінь магістра за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» (спеціалізація «Товарознавство та комерційна логістика» - «Підприємство, торгівля та біржова діяльність», с. 411-415.

Інформаційною базою слугувала законодавча база, наукові статті, посібники та монографії, статистична інформація ПрАТ «Дитячий світ «Київ».

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, 53 джерел літератури та додатків. В цілому, робота складається з 118 сторінок, з яких основний текст – 86.

РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ РИНКУ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ

1.1. Стан та тенденції розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні

Популярність дитячих конструкторів в нашій країні лише зростає. На ринку з'являються не лише нові види конструкторів, але і відкриваються нові магазини, які спеціалізуються виключно на продажі дитячих конструкторів.

На території України продають дитячі конструктори більше ніж 100 компаній-виробників з усього світу. Найбільш популярними є наступні [7]:

1. ПП «Lego Group» - датська приватна компанія, яка є найбільшим та найпопулярнішим виробником дитячого конструктора в світі, чистий прибуток якої в рік складає майже 10 млрд. дол.

2. Gynworld Inc. Корейська компанія, яка з'явилась на ринку у 2005 році, де представила її найбільш успішний вид дитячого конструктора – магнітний конструктор Magformers.

3. Компанія «GIGO», яка спеціалізується на виготовленні конструктора для дітей віком старше 7 років. Їх найбільш популярним на території України продуктом є конструктор, який дозволяє пізнати екологічні способи виготовлення енергії.

4. Компанія «Мессапо». Даний виробник дитячого конструктора вже понад 100 років існує на світовому ринку і його особливостями є застосування гумових деталей в комбінації з металевими і пластиковими.

5. Компанія «Наре Toys». Вона є найпопулярнішим виробником дитячого конструктора з дерева і націлена на наймолодшу аудиторію споживачів.

Що стосується українських виробників, то можна виділити наступні вітчизняні підприємства, що виготовляють дитячі конструктори [5]:

1. ПП «Gravik». Підприємство виготовляє конструктор, який складається з керамічних цеглинок, які виготовлені з мініатюрної справжньої випаленої глини, що збирається за допомогою клею.

2. ПАТ «Левеня». Український виробник дитячого конструктора з дерева.

3. Компанія «Ugears», що спеціалізується на конструкторах-головоломках.

Дана вітчизняна компанія тісно співпрацює з таким гігантом-виробником дитячої продукції, як «Disney».

Одним з найпроблемніших питань при дослідженні стану ринку дитячих конструкторів в Україні є канали збуту. Такі гіганти, як «LEGO Group» з року в рік відкривають нові офіційні магазини по усій території України, але, як показали дані «Ukrainian Retail Association», саме інтернет-магазини протягом останніх трьох років є найбільшими каналами збуту дитячих конструкторів в нашій країні (рис. 1.1).

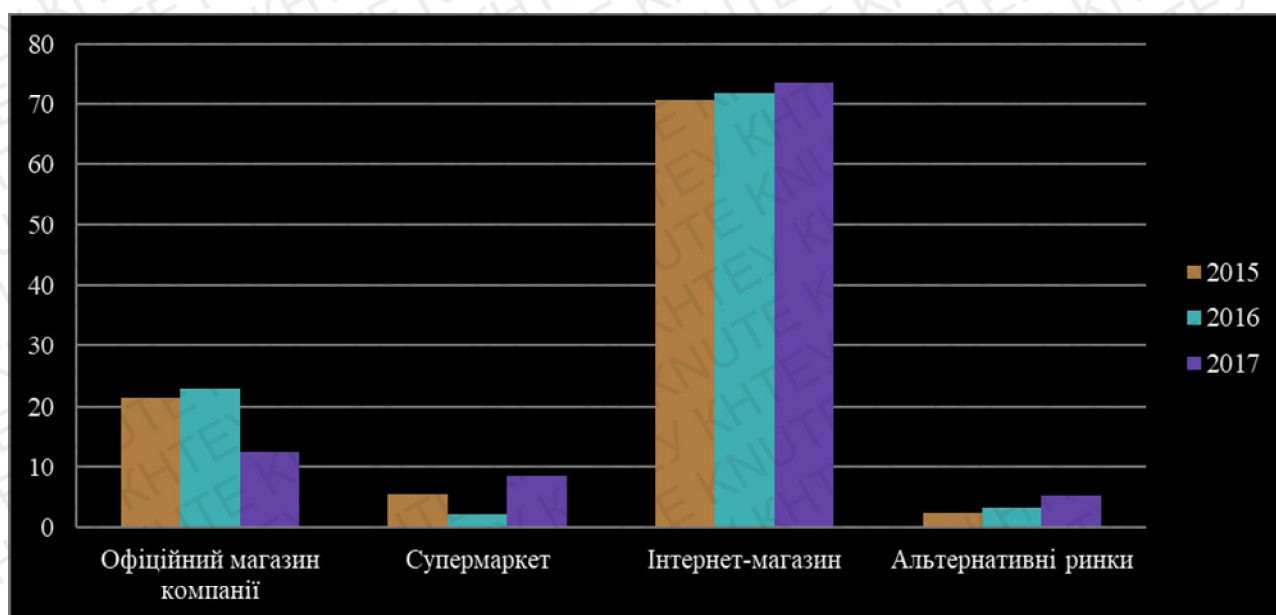


Рис. 1.1. Оцінка основних каналів збуту дитячих конструкторів в Україні за 2015-2017 рр., % [8]

Все більше людей замовляють необхідні їм товари в Інтернеті, і дитячі конструктори також не є виключенням. Однією з причин такої популярності є зручність, економія часу та більший асортимент.

За даними аудиторсько-консалтингової Корпорації «Глобал Консалтинг», можна побачити, що попри те, що останні роки для української економіки були складними через політичну ситуацію, ринок дитячих конструкторів можна назвати одним з найстабільніших (рис. 1.2). Завдяки тому, що на дітях ніколи не

економлять, даний вид підгалузі дитячої нехарчової продукції знаходиться в активному стані.

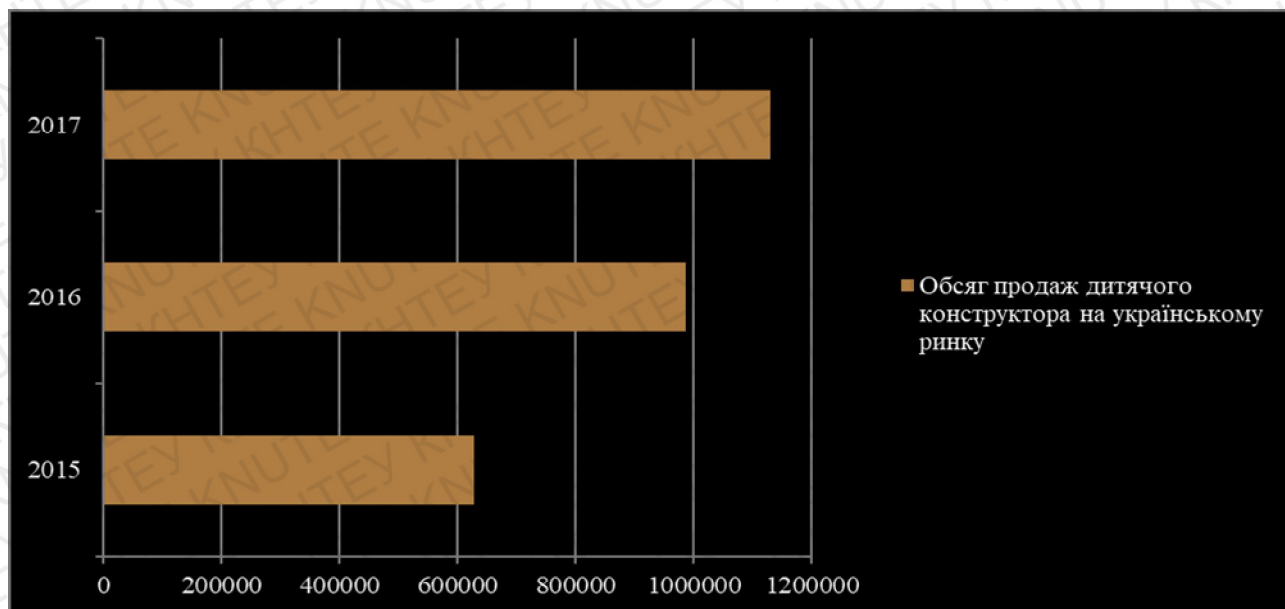


Рис. 1.2. Динаміка обсягу продажу дитячих конструкторів на українському ринку за 2015-2017 рр., тис. грн. [9]

За статистичними даними аналітиків, витрати батьків на дитячі іграшки складають в Україні 21% від загальної суми витрат на дітей, а отже можна говорити про те, що дитячі іграшки займають значний відсоток серед витрат на дитину (рис. 1.3).

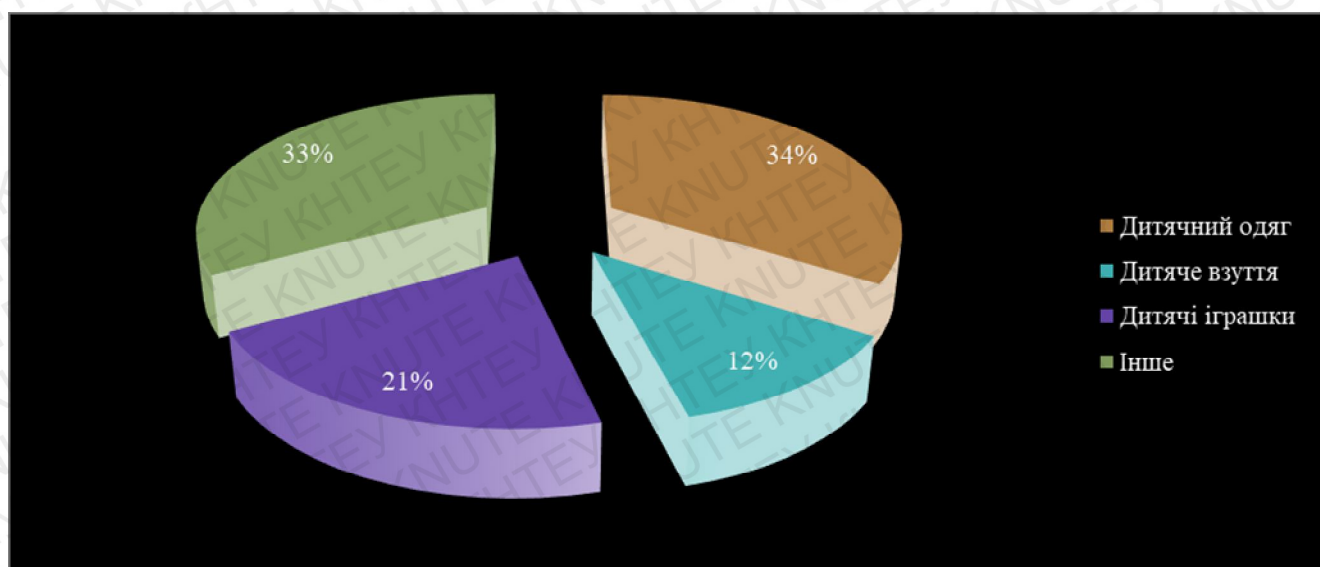


Рис. 1.3. Обсяг частки одноразових витрат на покупку всього необхідного для дитини в Україні за 2017 рік [9]

На рис. 1.4. зображено динаміку обсягів імпорту дитячих конструкторів в Україну за даними Державної фіскальної служби.

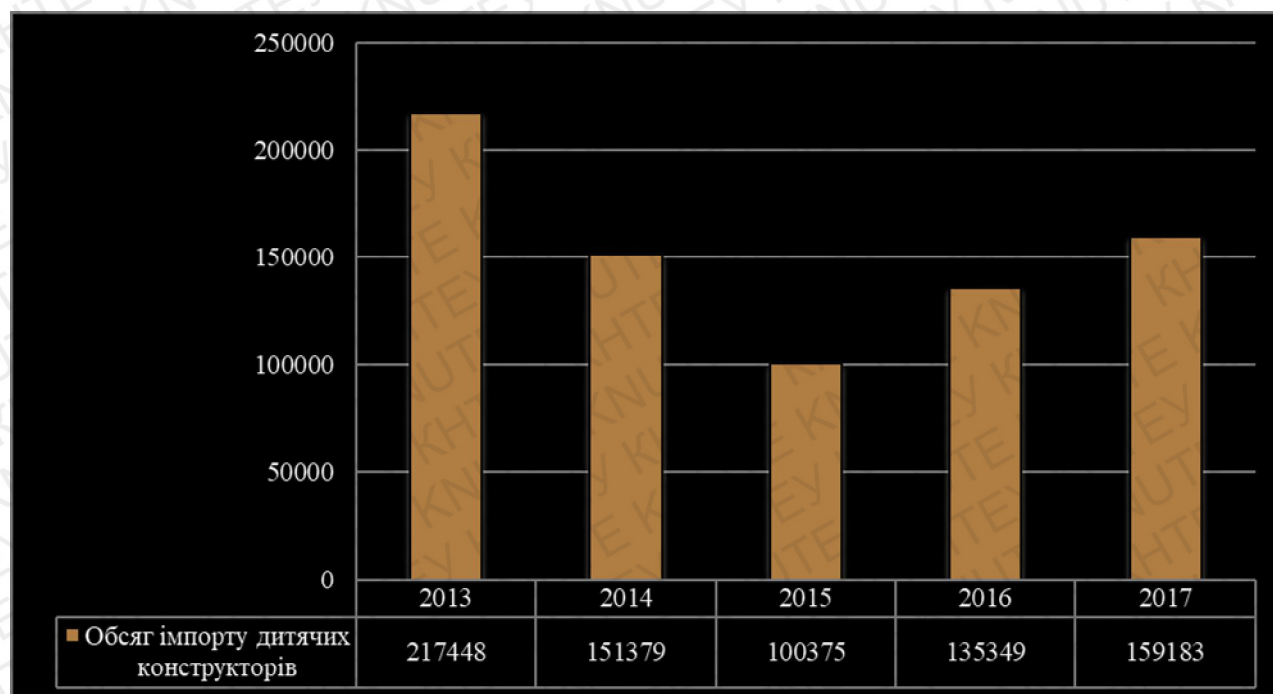


Рис. 1.4. Обсяг імпорту дитячих конструкторів в Україну за 2013-2017 рр., тис. дол. США [10]

Як видно з рис.1.4, обсяг імпорту дитячих конструкторів в нашу країну демонструє неоднозначні результати. Спочатку, починаючи з 2013 року і до 2015 року, спостерігається зниження обсягів, але вже, починаючи з 2016 і до 2017 року, обсяг імпорту зростає. Причиною таких результатів можна вважати нестабільну політико-економічну ситуацію в країні в цей період, що зумовило призупинення значної кількості імпортних операцій.

Найбільша частка загального обсягу імпортованих дитячих конструкторів в Україну належить КНР – більше 40%.

При такому стабільному розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні постає питання в державному нагляді і підтримці, особливо коли 80% дитячих конструкторів – це імпортна продукція, тобто можна стверджувати, що на вітчизняному ринку практично відсутні дитячі конструктори з українським колоритом, і нереалізовано виховний потенціал, який може дати дитяча продукція.

На сьогоднішній день, державне регулювання ринку дитячих конструкторів в Україні здійснюють органи Державного ринкового нагляду, які діють згідно Технічного регламенту та Закону України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції».

Орган Державного ринкового нагляду призначений для застосування обмежувальних заходів у разі потреби до тієї продукції (в тому числі і до дитячого конструктора), яка, за результатами їх оцінки, не відповідає технічному регламенту.

Органи державного ринкового нагляду залучають ряд органів для проведення оцінки відповідності дитячої іграшки на предмет виявлення небезпек. Отримана інформація дозволяє органу Державного ринкового нагляду ідентифікувати, чи дитячий конструктор відповідає вимогам безпеки, затвердженим Технічним регламентом, чи ні.

В Україні існує можливість коригування і виправлення деякої формальної невідповідності, яку можуть виявити відповідні державні органи при оцінці. До такої невідповідності, яку суб'єкт господарювання має право протягом певного періоду часу, виправити, належать [11]:

1. При оцінці виявлено, що знак відповідності технічним регламентам було нанесено з порушенням вимог законодавства України.
2. Результати оцінювання продемонстрували, що знак відповідності технічним регламентам взагалі не було нанесено.
3. Виявлено порушення при складанні декларації про відповідність.
4. При аналізі технічної документації виявлено порушення, або вона була сформована неповністю.

Якщо протягом встановленого періоду керівництво підприємства-виробника так і не виправило зазначені вище формальні невідповідності, орган Державного ринкового нагляду може заборонити вихід дитячого конструктора на ринок.

Основні заходи, які можуть бути застосовані до виробників дитячих конструкторів в Україні з боку органів Державного ринкового нагляду, зображені на рис. 1.5.

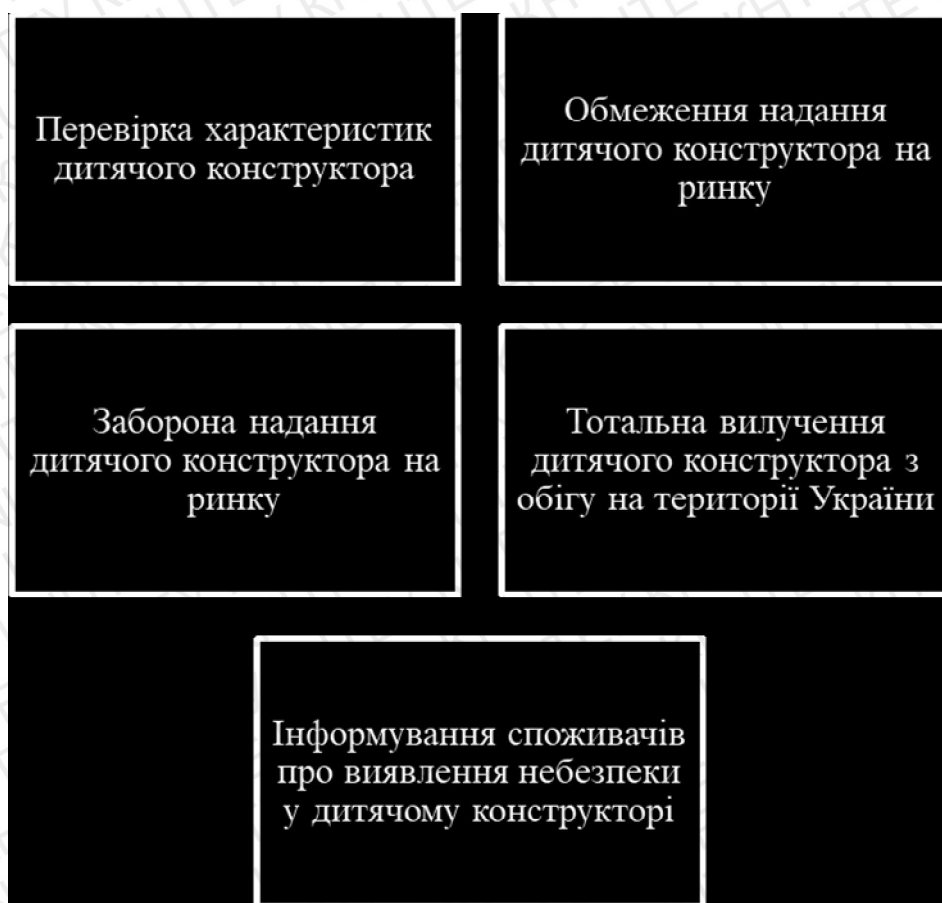


Рис. 1.5. Перелік основних заходів, які можуть бути застосовані до виробників дитячих конструкторів в Україні [12]

Слід відмітити, що перевірка дитячих конструкторів не завжди відбувається перед їх реалізацією. Дитячі конструктори можуть вже тривалий час продаватись на території України, і в будь-який момент, вже за зверненням споживачів, може бути проведена повторна перевірка основних його характеристик. Оскільки дитячий конструктор – це продукція переважно для дітей, інформація про її якість, будь-які новини про те, що вона завдала шкоди суспільним інтересам, може викликати значну кількість негативу серед батьків і суттєво зашкодити репутації виробника.

Важливе місце на вітчизняному ринку дитячих конструкторів займають розповсюджувачі, оскільки не усі великі підприємства – виробники можуть собі дозволити окремий «фірмовий» магазин.

Розповсюджувачі також зобов'язані здійснювати перевірку усієї технічної регламентації та документів, перш ніж надати дитячий конструктор на вітчизняний ринок.

Розповсюджувачі повинні в обов'язковому порядку, на вимогу органу Державного ринкового нагляду, надати усю необхідну інформацію та документацію, яка дозволяє або уможливорює встановити відповідність дитячого конструктора.

В Україні, як і у всьому світі, також діють знаки попередження, завдяки яким споживач отримує ключову інформацію про те, кому може бути небезпечний дитячий конструктор.

Підсумовуючи, ми виділили наступні ключові фактори, що стимулюють розвиток ринку дитячих конструкторів в Україні:

1. Постійний попит. Дитячий конструктор завжди змінюється з часом, і тому практично не може застаріти, через що викликає стабільний інтерес у дітей.
2. Навмисне завищення цін через психологічний фактор батьків, які прагнуть купити дітям лише найкраще.
3. Незалежність від цінової політики на інші дитячі іграшки. Дитячий конструктор став настільки популярним (особливо для чоловічої частини населення), що наскільки би не змінювалась ціна на інші дитячі іграшки, попит на нього залишається незмінним.
4. Тісний зв'язок з популярними тематиками та персонажами, які знаходяться в тренді для дитячої аудиторії.

Отже, ринок дитячих конструкторів постійно розвивається, і його темпи лише нарощуються, оскільки діти завжди хочуть отримати нові види конструкторів, які є прообразами їх улюблених персонажів. Слід відмітити, що на українському ринку переважають імпортні дитячі конструктори, які, хоч і попри високу ціну, демонструють високі обсяги продажів, оскільки батьки готові витратись на найкраще для своєї дитини.

1.2. Класифікація дитячих конструкторів

Дитячі конструктори класифікують за наступними ознаками:

- за віковою групою;
- за матеріалом, з якого вони виготовлені;
- відповідно до складності конструктора;
- за числом основних компонентів;
- відповідно до способу сполучення елементів;
- відповідно до гендерних відмінностей;
- відповідно до педагогічного значення.

Найбільш важливою класифікаційною ознакою є «за віковою групою» (рис.

1.6).

У товарознавстві більш поширеною є класифікація дитячих конструкторів за матеріалом, з якого вони зроблені. Відповідно до цієї ознаки вони діляться на металеві, пластмасові, магнітні, електронні та дерев'яні.

1,5-5 років	В такому наборі присутні декілька великих деталей яскравого забарвлення, з яких можна побудувати прості моделі та конструкції. Відсутність дрібних деталей робить даний вид дитячого конструктора безпечним для малих дітей.
5-7 років	Кількість елементів збільшена. Моделі, які можна побудувати з дитячого конструктора є значно складнішими та цікавими для дитини.
8-16 років	Число елементів дитячого конструктора може налічувати 1500 елементів. Моделі зазвичай складні для зборки. Дані дитячі конструктори можуть бути доповнені елементами електроживлення та роботехнікою
21+	Такий конструктор зазвичай належить до колекційних. Містить велику кількість складних деталей, які є переважно тематичні.

Рис. 1.6. Види дитячих конструкторів за віковою групою [13]

У 1932 році в Данії був вперше створений новий вид дитячого конструктора – дерев'яний. Пластмасовий дитячий конструктор з'явився в 1958 році. На сьогоднішній день в продажі присутні магнітні та електронні моделі дитячого конструктора. У магнітному дитячому конструкторі дрібні деталі з'єднуються між собою за допомогою невеликих магнітів, а в електронному в деяких деталях присутні електронні схеми, що надають дитячому конструктору більшої інтерактивності, а відповідно є більш конкурентоспроможними на ринку дитячих конструкторів.

Відповідно до складності виділяють такі види дитячих конструкторів [5]:

- Кубики – це набори від трьох до дев'яти кубиків, які зроблені з пластмаси чи деревини, та які створені для побудови різноманітних конструкцій;
- Будівельний конструктор – набір, який складається з кубиків, конусів, пірамід, які призначені для формування більш складніших будівельних конструкцій;
- Набір «будівельний» – це набір, який складається з великих деталей, з яких можуть бути побудовані іграшкові будинки для ляльок, гаражні конструкції та інші деталі різноманітних функцій. Набори та конструкції, які з нього побудовані, можуть досягати величини самої дитини;
- Трансформери – це іграшкові фігури, переважно іграшкового характеру, які побудовані з дрібних блоків, деталей, та які сформовані по образу людини чи тварини. Зовнішній вигляд іграшок може нести в собі агресію;
- Тематичні набори – це набори-конструктори, в яких елементи можуть утворювати тематичний об'єкт (до прикладу, океан, гіпермаркет, кухня ресторану, лікарня, зоопарк, парк розваг, ферма, різноманітні музичні інструменти або тематична конструкція, яка побудована за мотивами відомих мультфільмів, фільмів, серіалів, комп'ютерних ігор, книг). Дані набори включають в себе усі необхідні елементи конструкції: головні герої, тварини, рослини, будівлі, які збираються відповідним до

інструкції (схеми, навчального малюнку) способом. Вони можуть містити в собі різні рівні складності та додаткові формування.

Також, дитячий конструктор класифікують і за числом основних компонентів (рис. 1.7).

Лінійні	Елементи різної величини та з'єднання між ними, які підходять для формування просторових рам, та в переважній більшості випадків мають з'єднання з різною кількістю ступеней вільності
Плоскі	Панелі, різні за розмірами та формами, які сполучаються між собою болтам та шпильками.(Messano)
Просторові	Деталі, які мають різноманітну форму, та сполучені між собою різними способами(LEGO, Ігротеко, Fischertechnik.)

Рис. 1.7. Види дитячих конструкторів за числом основних компонентів [7]

Відповідно до способу сполучення елементів дитячі конструктори виділяють такі його види:

- кубики, які складаються з елементів різноманітної величини;
- блокові дитячі конструктори, які можуть бути металевими, пластмасовими, дерев'яними, а також різної величини та різної форми. У даний час для виготовлення дитячих конструкторів використовують такі види пластмас: амінопласти, полістирол, поліетилен, полівінілхлорид, пінополіуретан, капрон;
- болтові дитячі конструктори, які можуть бути металевими, пластмасовими (з дерев'яними включеннями чи без), з болтовими включеннями. Наявність болтового (гвинтового) з'єднання може

розвивати у дитини кмітливість у технічній галузі, так як вона буде вчитись формувати різноманітні будівлі, машини та інші споруди;

- магнітні дитячі конструктори, які складені з пластин з магнітними елементами, елементів (в деяких наборах можуть бути присутні обертові елементи) різної форми для створення архітектурних споруд, тварин;
- електронні дитячі конструктори. Дані конструктори дають можливість дитині створювати та формувати дзвінки з музичним супроводом, радіоприймачі, освітлювачі з автоматичним керуванням, автоматизовані іграшки, які можуть містити в собі схеми, переважно не потребуючи паяння;
- криволінійні пластикові контурні дитячі конструктори, які побудовані з гнучких пластикових трубочок, які мають також пластмасове кріплення. Сформовані з даного дитячого конструктора об'єкти можуть вивертатись, згинатись, стискатись та інше;
- «суглобові» конструктори – це деталі, які можуть поєднуватись по типу «суглоб», внаслідок чого будова конструкції матиме здатність активно рухатись. Дані об'єкти часто є тематичними;
- дитячі конструктори, які є фабрично сформовані для збірки. Дані моделі є переважно тематичними. Найчастіше вони представляють собою модель для збірки автомобільного, авіаційного, морського, космічного засобу пересування. Також такі дитячі конструктори можуть бути тематично побудові на основі конкретного історичного факту (чи події), які переважно стають частиною колекції.

Не оминуло питання гендерних відмінностей і дитячий конструктор. Хоч і даний вид дитячої іграшки користується найбільшим попитом саме у хлопчиків, виробники прагнуть задовільнити потреби і дівчаток, та розробити універсальні варіанти (рис. 1.8).

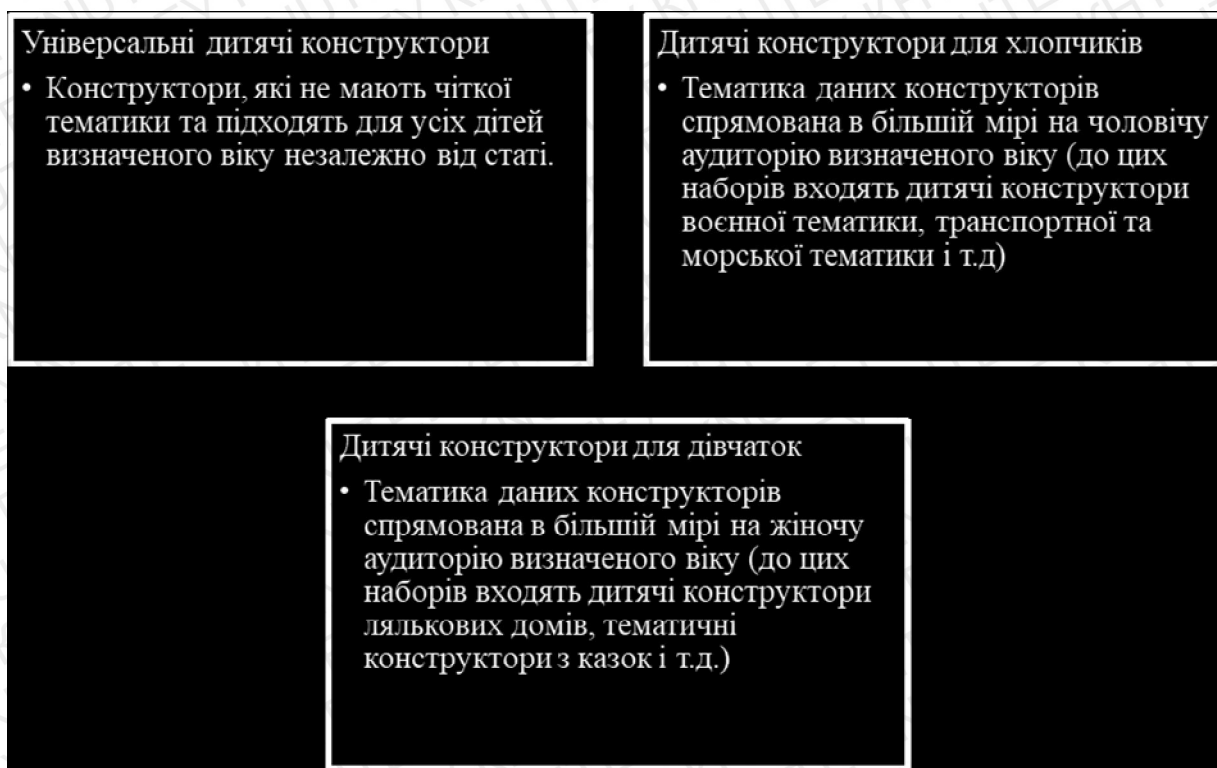


Рис. 1.8. Класифікація дитячих конструкторів за гендерними відмінностями

Під час вивчення дитячих ігрових кімнат американськими вченими було відмічено відмінності у кількості книжок, музичних інструментів та м'яких іграшок, які належали дівчатам та хлопцям. Але в деяких категоріях іграшок прослідковувались певні закономірності. Так, більшість ляльок, їх одягу, предметів вжитку належала дівчатам. Іграшки транспортної, воєнної та інженерної тематики належали хлопцям, у досліджуваній групі жодна дівчинка не мала іграшки вищевказаної тематики, а з досліджуваної групи, яка налічувала 48 дітей, лише вісім хлопців мали іграшку-ляльку.

Схожі спостереження спонукають створювати повністю відмінні між собою конструктори для дівчат та хлопців. Для дівчат дитячі конструктори будуть переважно сформовані по таким сюжетам: палаци принцес (казок, фільмів, мультфільмів), карети, різноманітні тварини та міфічні створіння. Дитячі конструктори для хлопців найчастіше будуть містити у собі авіа, авто- та водний транспорт, фігурки воєнної тематики, пожежні, поліцейські станції та інші. Варто також зауважити відмінність кольорової гами для цих двох видів дитячих

конструкторів, але така відмінність буде прослідковуватись лише в конструкторів середньої, підліткової та дорослої вікової групи. Дитячі конструктори для маленьких дітей переважно мають нейтральну кольорову гамму, бо переважно призначені для розвитку дитини.

Головні тематики наборів дитячих конструкторів [14]:

- міста та столиці світу;
- транспортні засоби;
- робототехніка та супергеройська тематика;
- тваринний світ;
- головні герої фільмів, мультфільмів, серіалів;
- доісторичні та міфічні істоти.

Класифікація дитячих конструкторів відповідно до педагогічного значення має важливе значення. Дана класифікація ділить дитячі конструктори за впливом їх на розумовий, естетичний та фізичний розвиток:

- Дитячі конструктори, які направлені на розвиток та поліпшення рухової моторики. Такі конструктори переважно призначені для дітей молодшого віку. Виділяють також спеціалізовану групу дитячих конструкторів, які сформовані для дітей з особливими потребами. Дані конструктори можуть бути спеціально побудовані, щоб розвивати моторику окремих груп м'язів, або є загально розвиваючими.
- Дитячі конструктори, які направлені на розумовий розвиток дитини. До даної групи дитячих конструкторів відносять конструктори, що направлені на розвиток логічного, просторового та аналітичного мислення дитини. У кожному з цих дитячих конструкторів закладене завдання, яке посилює для конкретного віку та розумових здібностей дитини. У набір таких дитячих конструкторів входять деталі різного кольору, форми та розміру. Головне завдання дитини – правильно та по черзі зібрати даний набір. У таку групу також входять спеціалізовані дитячі конструктори для дітей з особливими потребами. Вони є легшими

та в більшій мірі направлені на посилення адаптаційних можливостей дитини та максимально можливий розвиток її когнітивних здібностей.

- Дитячі конструктори, які направлені на розвиток естетичного мислення у дитини. Це є найбільш різноманітна група дитячих конструкторів, та яка в принципі не має чітко виділених класифікаційних ознак. Дані дитячі конструктори переважно створюються для дітей від 5-6 років. Вони сприяють формуванню у дитини власного бачення світу, формування вподобань у стилі та кольорі.

Як можна побачити з проведеного нами дослідження, існує значна кількість дитячих конструкторів. У науковій літературі їх класифікують за різноманітними ознаками: за віковою ознакою, за гендерними відмінностями та іншими ознаками. Дитячі конструктора – це дуже розвиваючий вид дитячих іграшок, і тому виробники постійно їх вдосконалюють. Спочатку відбувся поділ лише за віковими категоріями, але з часом почали з'являтися вузькоспеціалізовані види конструкторів або ті, що призначені для конкретно обраної аудиторії споживачів.

1.3. Характеристика споживних властивостей дитячих конструкторів

Загалом, споживні властивості дитячих конструкторів включають: соціальне призначення, функціональні властивості, надійність, ергономічні властивості, естетичні властивості, екологічні властивості та безпеку.

Розглянемо споживні властивості детальніше [15]:

1. Соціальне призначення дитячих конструкторів являє собою відповідність товару потребам населення, а саме дитячій аудиторії. Також, соціальне призначення – це свого роду рівень актуальності виробництва дитячого конструктора, його збуту і споживання. До основних показників соціального призначення дитячого конструктора відносять: соціальну адресу, споживчий клас, рівень відповідності оптимальному асортименту, рівень морального старіння. Основним соціальним призначенням дитячого конструктора можна вважати прагнення виробників ознайомити дітей з основними властивостями і функціями конструктора з метою покращення рівня розв'язування завдань та підвищення

рівня винахідливості. З розвитком дитячих конструкторів на ринку все частіше з'являються конструктори, які вимагають залучення двох чи більше дітей до їх збирання. Отже, можна стверджувати і про те, що сьогодні соціальне призначення також включає розвиток колективізму і комунікативних здібностей у дітей.

2. Функціональні властивості дитячих конструкторів характеризуються тим, наскільки даний вид іграшок відповідає своєму цільовому призначенню. Під цим розуміють ігрову і виховну спрямованість дитячого конструктора. Дитячий конструктор можна вважати функціональним, якщо за допомогою нього можна пізнати зовнішнє середовище; розвивати здібності (творчі, духовні і т.д.); конструктор дозволяє допомогти дитині у навчанні та відповідає її основним бажанням і вимогам. До основних показників функціональних властивостей дитячого конструктора відносять: рівень відповідності форми функціональному призначенню і відповідності ігрових властивостей віковим особливостям дітей, на які націлений дитячий конструктор; показник масштабності відтворення дитячого конструктора згідно з реальним виглядом свого прообразу; розмір основних деталей, які входять у комплект; рівень міцності деталей та інші конструктивні показники. Слід відмітити, що дитячий конструктор є одним з найбільш функціональних серед інших дитячих іграшок на ринку. Так, за результатами дослідження, дитячий конструктор дозволяє найкраще допомогти дитині в розумовому розвитку та оволодіти новими навичками, які можна застосувати в житті.

3. Надійність дитячого конструктора – це властивість, яка передбачає, що даний вид дитячої продукції може зберегти свої основні параметри, форми та конструкцію під час його експлуатації дітьми. Найголовнішим параметром надійності дитячого конструктора є рівень якості матеріалів, які були використані під час його виготовлення. Основними показниками надійності, як властивості, є: тривалість застосування, рівень ремонтпридатності та збереженості. Необхідно розуміти, що для дитячої іграшки (в тому числі і для дитячого конструктора) спроможність безперервно зберігати свою працездатність протягом тривалого часу – це висока перевага перед іншими конкурентами та знак якості.

4. Екологічні властивості дитячих конструкторів являють собою рівень його впливу на навколишнє середовище. Особливістю дитячих конструкторів є те, що його колекціонують, і тому він значний час перебуває на видному місці біля дитини, і тому його виготовлення повинно бути з екологічно безпечних матеріалів. Хімічний композитний склад дитячих конструкторів або їх окремих складових деталей не повинен негативно впливати на навколишнє середовище. Неякісні матеріали та використання небезпечних хімічних речовин у дитячих конструкторів можуть не лише суттєво завдати шкоди навколишньому середовищу, але і тривалий час залишатись в повітрі, що також впливає і на здоров'я людей.

5. Естетичні властивості є важливими для споживачів. Одне з ключових місць в споживній вартості будь-якої дитячої іграшки займає її цінність для суспільства та її соціально-культурна значущість. Переважно ці параметри виражаються в її формах і структурі. Завдяки даній властивості можна здійснити естетичне виховання дітей. Наприклад, максимально красиві та правильно оформлені дитячі конструкторі, які окрім цього несуть в собі значну змістовність, дозволяють виховати художній смак у користувача. У цьому контексті важливе місце посідає інформаційна виразність дитячого конструктора, оскільки за її допомогою можна правильно підкреслити ту чи іншу естетичну копію персонажу, з якого було зроблено іграшку. Основними показниками естетичних властивостей дитячого конструктора є: показник раціональності форми; рівень цілісності композиції; рівень досконалості виробничого виконання, інформаційна виразність.

6. Ергономічні властивості дитячого конструктора означають наскільки комфортний та зручний у практичному застосуванні є даний вид іграшок. Для цього на виробництві проводять значну кількість тестів, за результатами яких можна виявити і своєчасно ліквідувати недоліки, які заважають здійснювати ті чи інші операції з іграшкою. Основними ергономічними показниками є: показник зручності користування; рівень легкості опанування; показник зручності під час складання тощо. Також слід відмітити, що ергономічними показниками являються

ті, що відповідають за гігієнічні, антропометричні, фізіологічні та психофізіологічні властивості конструктора.

7. Безпека використання дитячого конструктора. Дана складова споживчої вартості відповідає за рівень захисту та забезпечення безпечного користування дитиною конструктора від небезпечного і шкідливого впливу. Саме на етапі виробництва питання безпеки використання дитячого конструктора є найбільш вагомим, оскільки перед запуском масового виробництва можна сформулювати та врахувати усі загрози, які можуть вплинути на організм дитини під час експлуатації іграшки. Також найбільш безпечний вид дитячого конструктора є найбільш економічно успішним через те, що батьки надають йому більшу перевагу. Основними показниками безпеки дитячого конструктора є: наявність приладів у комплекті; рівень ефективності дії захисних пристроїв, кількість наявних гострих кутів; рівень стійкості до горіння; температура спалаху, рівень протиударної стійкості, розмір деталей тощо. На сьогоднішній день значна кількість виробників дитячих конструкторів переслідують та прагнуть триматись тенденції при виробництві дитячого конструктора, з метою продажу лише актуальних іграшок. Це суттєво впливає і на безпеку окремих елементів конструктора, оскільки ті чи інші образи персонажів або предметів, з яких змальовують фігурки для конструктора, можуть включати гострі та дуже маленькі деталі. Виробники, прагнучи максимально достовірно зобразити у дитячому конструкторі персонажів та їх предмети, часто жертвують безпекою, і це стає загрозою для здоров'я дитини [4].

Підсумовуючи, необхідно зазначити, що споживні властивості дитячих конструкторів являють собою цілісну систему з основних складових, кожна з яких відповідає за той чи інший параметр. Дитячий конструктор є специфічним видом дитячих іграшок, але і одним з найпопулярніших, оскільки практично вже не існує персонажу або предмету, який би не був перенесений на коробки даного виду дитячих іграшок. Кожного дня продається значна кількість дитячих конструкторів по усьому світу, через що підвищується відповідальність керівництва підприємств-виробників до основних його властивостей. Наше

дослідження показало, що кожна властивість дитячого конструктора впливає не лише на його продаж, але і на здоров'я та розвиток його основного споживача – дитини.

1.4. Вимоги до якості, маркування та пакування дитячих конструкторів

Основними нормативно-правовими документами, які визначають вимоги щодо якості, маркування, пакування та безпеки дитячих конструкторів в Україні, є:

- Закон України «Про захист прав споживачів», що регулює відносини між споживачами і виробником дитячих конструкторів [16];
- Технічний регламент безпечності іграшок [17];
- ДСТУ EN 71-8, що описує безпечність дитячих іграшок [18];
- ДСТУ 2166-93, що відповідає за маркування, пакування, транспортування та зберігання дитячих іграшок [19];
- Державні санітарні правила і норми безпеки іграшок [20];
- ДСТУ 2168-93, де вказуються методи випробувань [21];
- ДСТУ 2165-93, де описуються терміни та визначення [22];
- ДСТУ 3216-95, де вказується номенклатура показників якості [23].

Згідно ДСТУ 3216-95 «Іграшки. Номенклатура показників якості», основними вимогами до якості дитячих конструкторів є [23]:

- допустимі розміри;
- встановлена маса;
- міцність кріплення деталей;
- стійкість на горизонтальній поверхні;
- кількість робочих циклів для збирання та розбирання;
- відповідність віку дитини;
- інші показники, що передбачені даним нормативним документом.

Відповідність дитячого конструктора до вимог Технічного регламенту доводиться за допомогою проведення процедури добровільної оцінки

відповідності. Виробник дитячого конструктора складає декларацію про відповідність (Додаток Б), та відповідно до технічного регламенту наносить знак відповідності технічним регламентам. Виробники дитячого конструктора часто не погоджуються, щоб на елементи дитячого конструктора наносили позначення по типу номера партії, серійного номера, моделі чи іншого елемента, який би зміг ідентифікувати виробника. У випадку, коли розміри елементів дитячого конструктора не дають змоги адекватно нанести відповідні позначення, то всі сигнальні позначки обов'язково повинні бути нанесені на споживчій тарі чи на супровідному документі дитячого конструктора. Виробники дитячого конструктора повинні вказати на дитячому конструкторі або його тарі (споживчій чи груповій) найменування свого виробництва, комерційну назву своєї марки, контактну інформацію (поштову адресу, телефон або електронну адресу та контактну особу). У разі неможливості нанести цю інформацію на самий дитячий конструктор або тару цю інформацію вказують на супровідному документі [11].

Виробники також відповідають за зазначення на дитячому конструкторі чи на його тарі інформації про безпечність та правил їх використання.

Перед введенням дитячого конструктора в обіг імпортери повинні пересвідчитись у тому, що виробник склав коректну технічну документацію, а також наніс знак відповідності щодо технічних регламентів, а також пересвідчитись, що дитячий конструктор супроводжується відповідною нормативною документацією.

Імпортер повинен також зазначити своє найменування, комерційну назву чи торгову марку, контактну інформацію (поштову адресу, телефон або електронну адресу та контактну особу) на дитячому конструкторі чи на його тарі.

У разі необхідності, за наявності ризиків використання дитячого конструктора дитиною, імпортери мають право організувати випробування зразків дитячого конструктора, які введені в обіг, аналізують та накопичують звернення чи скарги споживачів стосовно конкретного конструктора, який не відповідає встановленим в технічній документації вимогам. Вони також в праві

відкликати з ринку збуту даний дитячий конструктор та проінформувати про результати свого дослідження.

Виробник дитячого конструктора зобов'язаний нанести чітко та розбірливо на свою продукцію попередження щодо безпечного поводження з ним. Ця інформація може бути нанесена на ярлик, пакування або інструкцію дитячого конструктора.

Знак відповідності технічному регламенту повинен бути нанесений на дитячий конструктор, етикетку або його пакування таким чином, щоб його можна було побачити неозброєним оком. Загальноприйнято, що на дитячому конструкторі така інформація знаходиться на етикетці чи на супровідному листу. За наявності демонстраційної коробки, знак відповідності технічному регламенту наноситься на демонстраційну коробку (за умови, якщо вона є оригінальним пакуванням).

Перед тим, як ввести в обіг дитячий конструктор, необхідно провести ряд аналізів щодо хімічної, фізичної, механічної, електричної, піротехнічної, гігієнічної та радіаційної небезпек, а також оцінити міри впливу кожної з перелічених небезпек. У разі використання дитячого конструктора, який не пройшов відповідну оцінку та не отримав знак відповідності Технічному регламенту в демонстраційних цілях на ярмарках, виставках або інших демонстраційних заходах, виробник повинен зазначити на своєму продукті інформацію про непроходження/невідповідність Технічному регламенту, що означатиме, що даний товар неможливо купити на споживчому ринку України до моменту, коли він не пройде оцінку відповідності Технічному регламенту [17].

Для встановлення рівня якості дитячих конструкторів в Україні, використовуючи органолептичну оцінку, перевіряють наступні показники: матеріал, звук, дефекти, колір, цілісність, якість з'єднання, запах. Окрім цього, щоб дитячий конструктор відповідав вимогам якості, необхідно, щоб була присутня інструкція, маркування, назва країни-виробника, україномовна інструкція (якщо необхідно), висновки санітарно-гігієнічної експертизи.

Розглянемо детальніше основні особливості при маркуванні дитячих конструкторів в Україні. Так, основні вимоги до маркування дитячого конструктора включають [24]:

- маркування слід наносити безпосередньо на готовий дитячий конструктор, споживчу, групову, а також транспортну тару, в якій транспортується конструктор;
- маркування, яке присутнє на дитячому конструкторі, а також на тарі, в якій він транспортується, має бути нанесене способом, який гарантує тривале збереження чітких, незмиваних маркувальних знаків, які можуть бути легко прочитані споживачем, а також мають бути зазначені в технічному описі зразка (технічні умови);
- маркування повинне бути нанесене на дитячий конструктор в місцях, які є чітко визначені в технічному описі зразка (технічні умови). Маркування не наноситься на додаткові деталі дитячого конструктора. Винятком є ситуація, коли ці додаткові деталі дитячого конструктора продаються окремо та поштучно в торгівельній мережі;
- маркування також повинно бути присутнє на етикетці, яка наклеєна на упаковку або тару, в якій перебуває чи перевозиться конструктор. Реквізити для маркування повинні бути розміщені на етикетці або поверхні тари в довільному порядку;
- у маркуванні іграшок повинна бути присутня така інформація: товарний знак і (або) найменування виробника. Дозволяється вказувати ім'я виробника у скороченій формі, за умови, що цей напис є абсолютно читабельний та зрозумілий для споживача. У випадку дитячого конструктора, в маркуванні можуть бути присутні наступні дані: написи та (або) умовні позначки для електронних елементів дитячого конструктора; полярність; масштаб; номери деталей (для збірних моделей), а також попереджувальні реквізити за ДСТУ;

- маркування споживчої та групової тари дитячого конструктора має містити таку інформацію: найменування виробника дитячого конструктора, найменування продукту (дитячого конструктора), віковий проміжок використання, позначення нормативно-технічного документу (відповідно до державного стандарту України), за яким чітко фіксовані загальні технічні вимоги до даного дитячого конструктора; штамп (позначка) проходження технічного контролю; дата виготовлення, кількість елементів (деталей), які розміщені в даному дитячому конструкторі;
- додаткова маркувальна інформація на дитячому конструкторі може містити наступні данні: вказівки або правила щодо вимог безпечного поводження (дана інформація вказується на дитячому конструкторі, елементи або деталі якого містять піротехнічні елементи; специфічні попереджувальні написи);
- за наявності всіх вищезгаданих маркувань на транспортній тарі повинні бути присутні маркування з найменуванням дитячого конструктора та кількістю елементів в ньому. Відповідно до ДСТУ на транспортній тарі повинні бути нанесені маніпуляційні знаки, число та назви яких чітко встановлені в технічному описі або конструкторській документації певного виду дитячого конструктора.

Способи маркування дитячих конструкторів зображено на рис. 1.9.

Наступне, на що слід звернути свою увагу під час дослідження, це пакування [14]:

- дитячий конструктор запаковують у споживчу, групову або транспортну тару;
- всі розміри споживчої та групової тари є чітко регламентованими у відповідності до нормативних документів, конструкторської документації виробника конкретного виду дитячого конструктора;

- споживча тара повинна бути вироблена з матеріалів, які є регламентовані Міністерством охорони здоров'я України для виробництва іграшок (в нашому випадку дитячих конструкторів). Вимоги до споживчої тари встановлені у конструкторській документації на певний вид тари або в технічному описі зразку. Усі пакети з будь-якого матеріалу повинні бути щільно закриті ще на виробництві. Часто для повноцінного пакування дитячого конструктора використовують допоміжні пакувальні елементи, їх число, розміри та вимоги до них повинні бути чітко встановлені у технічному описі зразка і (або) в конструкторській документації;

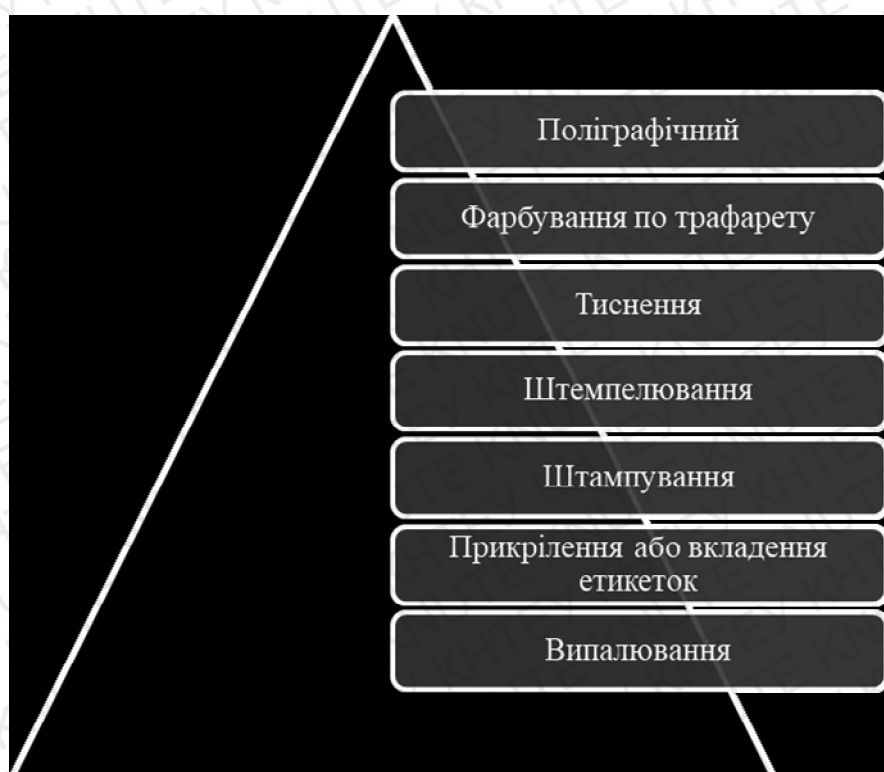


Рис. 1.9. Способи маркування дитячих конструкторів, а також їх споживчої та групової тари [24]

- в якості групової тари використовують картонні коробки, пачки з картону, пакети та мішки з полімерного матеріалу, ящики з гофрованого картону, пакування з використанням термостійкої та розтяжної плівки, а також пакування в папір;

- в якості транспортної тари використовують дерев'яні ящики, ящики з листових дерев'яних матеріалів, з гофрованого картону, які виготовлені з додержанням нормативно-технічних правил та норм. За наявності погодження зі споживачем дозволяється використовувати в якості транспортної тари дощаті лати. Маса запакованого конструктора повинна бути не більше 30 кг, окрім випадків, коли відбувається пакування неподільних елементів конструктора або у випадку конструктора великих розмірів.

Транспортування дитячих конструкторів на території України також має свої особливості:

- транспортування може відбуватися усіма видами у відповідності до правил та норм перевезення вантажів, які використовуються на даному виді транспорту;
- при використанні залізничного транспорту виробник дитячого конструктора самостійно встановлює вид доставки;
- при наявності в дитячому конструкторі деталей електронних схем транспортування даного дитячого конструктора повинно проводитись з урахуванням норм та правил протипожежної безпеки;
- за умови зазначення в технічному описі дитячого конструктора особливих умов зберігання чи транспортування дитячого конструктора, дозволяється використовувати спеціальні методи чи види транспортування за умови, якщо вони не порушують основних правил та норм безпеки.

Що стосується зберігання, то дитячий конструктор у запакованому вигляді повинен зберігатися у закритих приміщеннях при температурі від $+5^{\circ}\text{C}$ до 40°C , та при відносній вологості повітря в межах 20-60%, на дерев'яних чи металевих стелажах, на відстані не менше 1 метра від будь-яких тепловипромінюючих приладів. При зберіганні дитячих конструкторів у транспортній або груповій тарі висота штабелів або стоп повинна бути не більше ніж 4 метри [25].

Заборонено зберігати дитячі конструктори у будь-якій тарі в безпосередній близькості до джерел тепло- та електровипромінювання.

Слід відмітити, що діє новий Технічний регламент безпеки іграшок, який містить оновлену інформацію щодо головних вимог до безпечності іграшок (зокрема до дитячого конструктора). Цей документ регламентує норми виробництва дитячих конструкторів для дітей віком до 14 років.

Отже, вимоги до якості дитячих конструкторів в Україні регулюється переліком відповідних ДСТУ та Технічним регламентом безпеки іграшок. Основу оцінки якості згідно ДСТУ становлять ряд ключових показників: педагогічні показники, показники призначення, показники ергономічності та показники безпеки. Основна мета оцінки якості дитячих конструкторів являє собою забезпечити ефективне та безпечне використання даного виду продукції для дитини.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА АСОРТИМЕНТУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО СУПРОВОДУ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ, ЩО РЕАЛІЗУЮТЬСЯ ПРАТ «ДИТЯЧИЙ СВІТ «КИЇВ»

2.1. Організація, об'єкт та методи дослідження

Об'єктом нашого дослідження є такий вид дитячих іграшок, як конструктори. Було досліджено наступні зразки:

- дитячий конструктор Blocks;
- дитячий конструктор LEGO;
- дитячий конструктор Clemmy;
- дитячий конструктор Тигрес.

Конструктори – це іграшки, котрі розвивають творче мислення, моторику, фантазію дітей. На сьогоднішній день асортимент даної продукції настільки різноманітний, що підібрати потрібну іграшку за всіма вимогами покупця не становить жодної проблеми. Асортимент даної продукції представлений для дітей віком від 1 року і більше. Проте, потрібно вміти зробити правильний вибір при такому різноманітті продукції. Оскільки всі дитячі конструктори призначені для різного віку дитини, виготовленні з різних матеріалів та мають різних виробників.

Основні переваги дитячих конструкторів серед іграшок:

- розвивають дрібну моторику дитини;
- розвивають творчість та креативність;
- дають можливість групової гри, тим самим розвиваючи комунікативність у дитини.

Головний критерій при покупці дитячого конструктора – це його якість, оскільки від цього залежить здоров'я дитини. Іграшка повинна бути виготовлена із високоякісного матеріалу, не мати сторонніх запахів та не викликати алергії у дитини. Всі деталі конструктора повинні бути відповідних розмірів відповідно до

віку дитини, досить міцними, щоб не можна було їх зламати і тим самим не завдати собі шкоди. Також в жодному разі деталі конструктора не повинні мати гострих кутів. Дуже важливим критерієм при виборі конструктора є колір, він не повинен відбиватися на психоемоційному стані дитини, дратувати її.

Велика кількість конструкторів є універсальними і підходять як для дівчаток, так і для хлопчиків. Проте для задоволення найвибагливіших покупців велика кількість виробників виготовляють спеціальну серію для дівчаток та для хлопчиків. Але в жодному разі неможна обмежувати дитину у своєму виборі іграшки, оскільки інтереси в кожній дитини індивідуальні, і кожна іграшка розвиває дитину по-своєму.

Весь асортимент дитячих конструкторів був досліджений на базі ПрАТ «Дитячий світ Київ». Магазин розташований за адресою: м. Київ, вул. А. Малишко, 3.

ПрАТ «Дитячий світ Київ» налічує 114 працівників станом на кінець 2017 року, і основним видом діяльності є продаж дитячих товарів.

В «Дитячому світі» можна знайти все необхідне батькам та їхнім дітям, оскільки там представлений широкий асортимент сертифікованої продукції відомих світових брендів.

Приватне акціонерне товариство «Дитячий світ Київ» починає свою історію з 1 грудня 1959 року, саме тоді Київською міською радою було прийнято рішення про відкриття спеціалізованого торговельного центру з продажу товарів для дітей. Спершу універмаг розміщувався на вулиці Хрещатик, 15 (з 1960 р. по 1987 р.) – у Пасажі, а в 1987 році уже на вулиці Малишка, 3.

Популярність «Дитячого світу» обумовлена не лише великим вибором продукції, але і їх якістю. Оскільки обов'язковим критерієм при виборі постачальника є безпека та якість дитячих товарів. Згідно договорів поставки товар може прийматися лише в тому випадку, коли постачальники надають сертифікати відповідності та висновки державної санітарно-епідеміологічної експертизи. Кожна партія іграшок підлягає органолептичній оцінці і повинна

відповідати вимогам нормативної документації. Зберігання та реалізація іграшок відбувається також згідно вимог до конкретного виду іграшки.

ПрАТ «Дитячий світ Київ» дотримується ЗУ «Про захист прав споживачів», основним принципом роботи підприємства є максимальне задоволення потреб споживачів.

Етапи виконання дослідження випускної кваліфікаційної роботи схематично можна подати в наступній послідовності (рис. 2.1).

Для проведення етапів дослідження необхідно користуватися методологічною базою, зокрема для визначення споживчої оцінки асортименту та якості дитячих конструкторів. Одним з методів нашого дослідження під час аналізу асортименту та якості дитячих конструкторів, що реалізуються ПрАТ «Дитячий світ Київ», виступив метод анкетування. Однією з ключових переваг анкетування є отримання великої кількості інформації з мінімальними затратами часу.

Анкетування – метод збору інформації по заздалегіть розроблених анкетах. Цей метод є одним з найефективніших для оцінки споживчих переваг товару серед цільової аудиторії.

При розробці питань було враховані наступні фактори:

- зміст запитань відповідає темі та завданню дослідження, а саме виявлення споживчої оцінки асортименту та якості дитячих конструкторів, представлених ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- форма запитань відповідає портретові передбачуваного респондента, тобто не використовується специфічна термінологія;
- запитання сформульовані короткими конструкціями, зрозумілими та доступними для опитуваних;
- анкета виконана в друкованому вигляді, що забезпечує легке заповнення;
- форма складена таким чином, щоб забезпечити подальшу її комп'ютерну обробку.

У магазині «Дитячий світ» було проведено опитування споживачів за анкетой для виявлення споживчих переваг при виборі конструкторів (Додаток В).

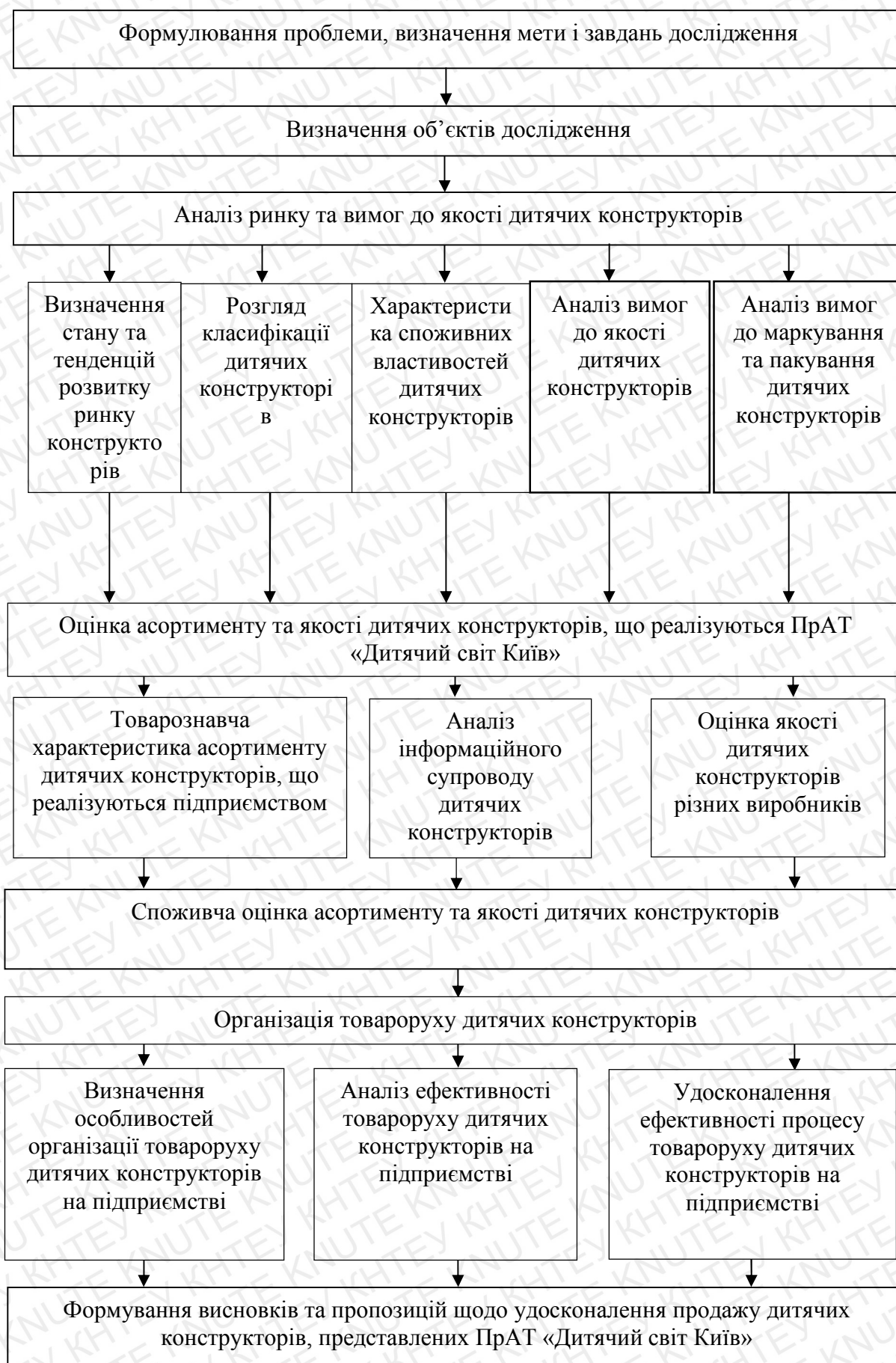


Рис. 2.1. Етапи наукового дослідження

Для оцінки якості дослідних зразків дитячих конструкторів було використано органолептичний та вимірювальні методи дослідження, зокрема для: оцінки стійкості на поверхні, відповідності розмірам, відповідності ігровим можливостям, визначені досконалості виконання, перевірки шорсткості поверхні, якості фарбування і т.д.

З метою аналізу асортименту дитячих конструкторів використовуються такі показники, як повнота асортименту та ступінь оновлення дитячих конструкторів.

Для аналізу асортименту дитячих конструкторів на ПрАТ «Дитячий світ Київ» буде використовуватись ABC-аналіз. Основою ABC-аналізу є розуміння того факту, що товари мають різну ступінь важливості для підприємства. Як параметр для класифікації найчастіше використовується дохід (виручка від реалізації, обсяг продажів) або валовий прибуток. Відповідно до обраних параметрів товари групують за загальними ознакам.

Традиційний ABC-аналіз передбачає поділ товарів на три групи: А, В, С [26]:

- Група А - товари з найбільшим обсягом продажів
- Група В - товари з помірним обсягом продажів
- Група С - товари з низьким об'ємом продажів

Щоб дотриматись принципу Парето, можна розділити категорії наступним чином: А – 80% продаж, В – 10%, С – 10%. Залежно від цілей розподілу товарів по групах, відсотки можна вибрати іншим чином. Це залежить від стратегії підприємства, кон'юнктури ринку, договірних відносин із постачальниками тощо.

Виходячи із результатів ABC-аналізу, особливу увагу слід звернути на управління запасами товарів, які потрапили в групу А. Ці товари мають найбільший вплив на товарний обіг підприємства.

Виходячи із вище зазначеного, можна зробити висновок, що для оцінки якості дитячих конструкторів необхідно використовувати органолептичний та вимірювальні методи дослідження, а для отримання достовірних результатів оцінки асортименту та якості, зокрема споживачами, необхідно використати

соціологічний метод опитування – анкетування. Для аналізу асортименту дитячих конструкторів на ПрАТ «Дитячий світ Київ» буде використовуватись ABC-аналіз.

2.2. Товарознавча характеристика асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Під час написання роботи було розглянуто асортимент дитячих конструкторів, який реалізується в ПрАТ «Дитячий світ Київ». Варто зазначити, що покупці здатні ознайомитись з асортиментом ПрАТ «Дитячий світ Київ» не тільки в звичайному магазині в м. Києві, а й в інтернет-магазині, де є весь наявний асортимент дитячих конструкторів. Сайт ПрАТ «Дитячий світ Київ» розроблений так, щоб покупці будь-якої вікової групи могли легко знайти бажаний товар. Сайт оснащений розвинутою та простою у використанні системою фільтрів для максимально точного уточнення запиту на пошук потрібного товару [27].

Магазин «Дитячий світ Київ» пропонує великий вибір конструкторів для дітей. Поділити конструктори можна за різними класифікаційними ознаками (Додаток Г):

- віком дитини;
- призначенням;
- матеріалом;
- числом вимірів основних компонентів;
- складністю;
- способом сполучення основних компонентів.

Одним з елементів фільтру на пошук потрібного дитячого конструктору на сайті ПрАТ «Дитячий світ Київ» є пошук за матеріалом, з якого було виготовлено дитячий конструктор. На сайті представлені дитячі конструктори, які виготовлені з гуми, пластмаси металу та дерева. На рис 2.2. зображено структуру асортименту дитячих конструкторів за матеріалами, з яких вони були виготовлені, цей асортимент дитячих конструкторів представлений на полицях і в інтернет-магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» (рис. 2.2).

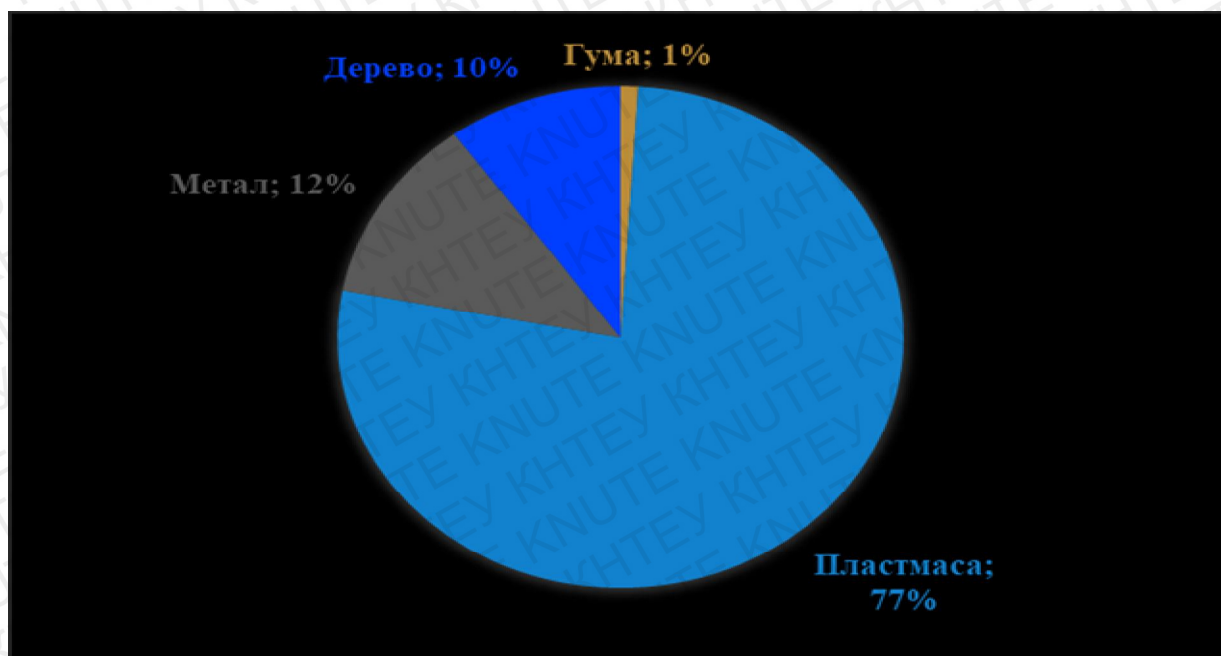


Рис. 2.2. Структура асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ» за матеріалом

Як видно з рис. 2.2, в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» найбільше реалізується дитячих конструкторів з пластмаси та найменше з гумових матеріалів.

Під час дослідження нами було встановлено, що ПрАТ «Дитячий світ Київ» співпрацює з більшістю найвідоміших та найуспішніших фірм-виробників дитячих конструкторів, які виробляють його, як для дітей молодшого віку, так і для старшої вікової групи. У табл. 2.1 перелічені всі фірми-виробники дитячих конструкторів, представлені у ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Таблиця 2.1

Торговельні марки дитячих конструкторів, які представлені в ПрАТ «Дитячий світ Київ» [27]

№	Торговельна марка дитячого конструктора	Цільова категорія за статевією ознакою	Вікова категорія цільової групи	Цінова категорія
1	AUSINI	Жіночий	5+	693
2	Bambi	Чоловічий	6+	99
3	BanBao	Чоловічий, жіночий, унісекс	2+	176-771
4	Babelino	Жіночий, унісекс	3+	173
5	BIG	Унісекс	2+	242-1416

Закінчення табл. 2.1

№	Торговельна марка дитячого конструктора	Цільова категорія за статевією ознакою	Вікова категорія цільової групи	Цінова категорія
6	Brain Box	Чоловічий	3+	211-1272
7	Brick	Чоловічий	5+	90-954
8	Clementoni	Унісекс	1+	209-540
9	Cobi	Жіночий	6+	653
10	CUBIKA	Унісекс	1+	175-389
11	Dickie toys	Чоловічий	5+	585
12	Eccoiffier	Унісекс	2+	620-652
13	Ecoiffier	Унісекс	1+	687-1239
14	Engino	Чоловічий , жіночий	6+	173-1808
15	Gigo	Унісекс	1+	224-1758
16	Golden bright	Жіночий, унісекс	3+	1529-2070
17	Har-p-kid	Унісекс	3+	1107
18	IQCamp	Унісекс	3+	237-624
19	Joy Toy	Чоловічий	3+	82-360
20	Keenway	Унісекс	2+	498-586
21	KI-Joy	Чоловічий	2+	158-336
22	Komarovtoys	Унісекс	2+	387-419
23	Laser pegs	Унісекс	5+	463-856
24	LEGO	Чоловічий, унісекс	4+	250-1637
25	Meccano	Чоловічий	5+	240-1800
26	Mega bloks	Чоловічий, жіночий, унісекс	1+	149-1900
27	Minecraft	Чоловічий	6+	351-891
28	Peppa Pig	Унісекс	1+	256-1598
29	Plastelino	Унісекс	3+	330
30	Playgo	Унісекс	3+	121-640
31	PLAY SMART	Жіночий	6+	365
32	Rainbow Loom	Жіночий	5+	372
33	Shopkins	Жіночий	6+	66-590
34	Simba	Унісекс	1+	74
35	Sluban	Чоловічий, жіночий	3+	151-1890
36	Spin Master	Унісекс	3+	241-880
37	Star Wars	Унісекс	3+	159
38	Tigres	Унісекс	2+	106-432
39	Toy State	Чоловічий	3+	497-742
40	Viga Toys	Унісекс	3+	605
41	Wander	Жіночий, унісекс	2+	214-757
42	Woki	Унісекс	3+	275
43	Wooden Toys	Унісекс	5+	632
44	Zoob	Чоловічий, унісекс	3+	419-1095
45	Академия Развивающих Игр	Унісекс	5+	390
46	Знаток	Унісекс	6+	795
47	Левеня	Жіночий	2+	431
48	Магнікон	Унісекс	3+	207-4410

Як видно з табл. 2.1, асортимент у ПрАТ «Дитячий світ Київ» представлений великою кількістю фірм-виробників. Це дає можливість покупцям мати широкий вибір при покупці дитячого конструктора. У свою ж чергу, таке різноманіття виробників та широкий асортимент конструкторів змушують кожного окремого виробника постійно покращувати основні характеристики свого товару, щоб підтримувати його конкурентоздатність на ринку.

Асортимент конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» представлений такими торговими марками: AUSINI, Bambi, BanBao, Bebelino, BIG, Brain Box, Brick, Clementoni, Cobi, CUBIKA, Dickie toys, Eccoiffier, Ecoiffier, Engino, Gigo, Golden bright, Hap-p-kid, IQCamp, Joy Toy, Keenway, KI-Joy, Komarovtoys, Laser pegs, LEGO, Meccano, Mega Bloks, Minecraft, Peppa Pig, Plastelino, Playgo, PLAY SMART, Rainbow Loom, Shopkins, Simba, Sluban, Spin Master, Star Wars, Tigres, Toy State, Viga Toys, Wader, Woki, Wooden Toys, Zoob, Академія Розвиваючих Ігор, Знаток, Левеня, Магнікон. З них 78% займають конструктори закордонного виробництва та всього 22% - вітчизняного [27].

Структура асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ» в розрізі марок зображена на рис. 2.3.

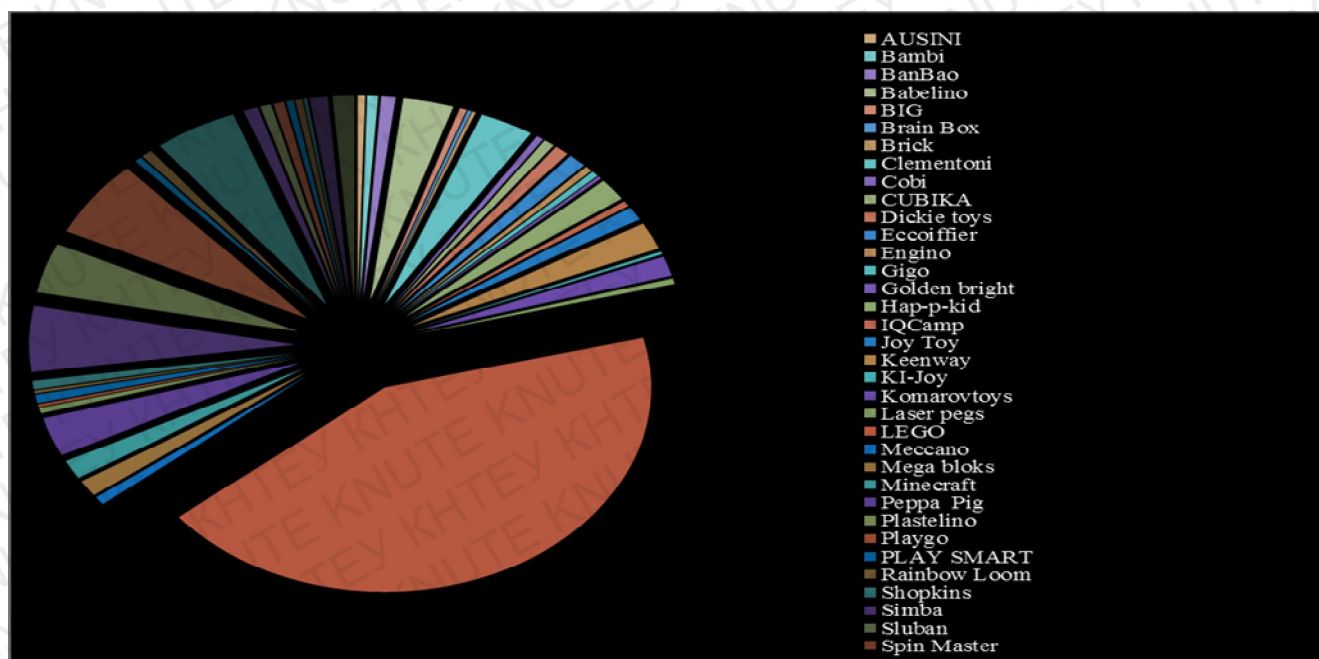


Рис. 2.3. Структура асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ» в розрізі марок

Як видно з рис. 2.3, найбільше продукції марки «LEGO», що не дивно, оскільки дана компанія являється провідним виробником дитячих конструкторів у світі. Досліджуючи товарний асортимент ПрАТ «Дитячий світ Київ», ми встановили, що найбільше купують продукцію компанії «LEGO», «Mega bloks», «Joy Toy».

Основним продуктом компанії LEGO є різнокольорові пластмасові цеглинки, маленькі фігурки і т. д. З LEGO можна зібрати такі об'єкти, як транспортні засоби, будівлі, а також рухомих роботів. Все, що побудовано, потім можна розібрати, а деталі використовувати для створення інших об'єктів. Компанія LEGO почала виробництво пластмасових цеглинок в 1949 році. З тих пір LEGO розширила сферу своєї діяльності, створюючи фільми, ігри, конкурси, а також сім тематичних парків розваг.

Основою будь-якого набору LEGO є знаменита «цеглинка». Ця деталь, що представляє собою порожнистий пластмасовий блок, що з'єднується з іншими такими ж цеглинками на шипах. У набори також входить безліч інших деталей: фігурки людей і тварин, колеса і так далі. Існують набори, в які входять електродвигуни, різного роду датчики і навіть мікроконтролери. Набори дозволяють збирати моделі автомобілів, літаків, поїздів, кораблів, будинків, роботів. LEGO втілює ідею модульності, наочно демонструє дітям те, як можна вирішувати деякі технічні проблеми, а також прищеплює навички складання, розбирання і ремонту техніки.

Компанія «Mega bloks» також випускає свої дитячі конструктори, виходячи з прообразів відомих персонажів та предметів. Відмінністю є орієнтація на меншу вікову групу дітей і розміри самих деталей.

Компанія «Joy Toy» використовує виключно пластмаси, як матеріал, і тематика їх дитячих конструкторів обмежується лише загальними образами без особливої деталізації.

Слід відмінити, що спільними рисами цих компаній є досконалий маркетинговий супровід своїх конструкторів, їх асортимент постійно оновлюється в залежності від вподобань цільової аудиторії. Варто також зауважити про високу

якість цих трьох торгових марок дитячих конструкторів, матеріали, з яких виробляють конструктори, є високоекологічними, вогнетривкими та гіпоалергенними для дитячого організму. Таким чином, навіть за умови вищої ціни на свою продукцію, ці торгові марки залишаються у лідерах продажу у ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Як видно з рис. 2.4, найбільше дитячих конструкторів, які знаходяться в асортименті ПрАТ «Дитячий світ Київ», мають призначення – ознайомити дітей з елементами науки і техніки.



Рис. 2.4. Структура дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ» за їх призначенням

Було проведено аналіз кількості здійснених покупок дитячих конструкторів у ПрАТ «Дитячий світ Київ» в розрізі звичайного магазину та інтернет-магазину (рис. 2.5).

Найбільше покупок дитячих конструкторів відбувається в звичайному магазині. Така ситуація може бути пояснена особливістю цільової аудиторії, так як діти обирають не лише зоровим аналізатором, а за допомогою тактильних відчуттів, а також те, що інтернет-покупки ще не настільки поширені в нашій країні.

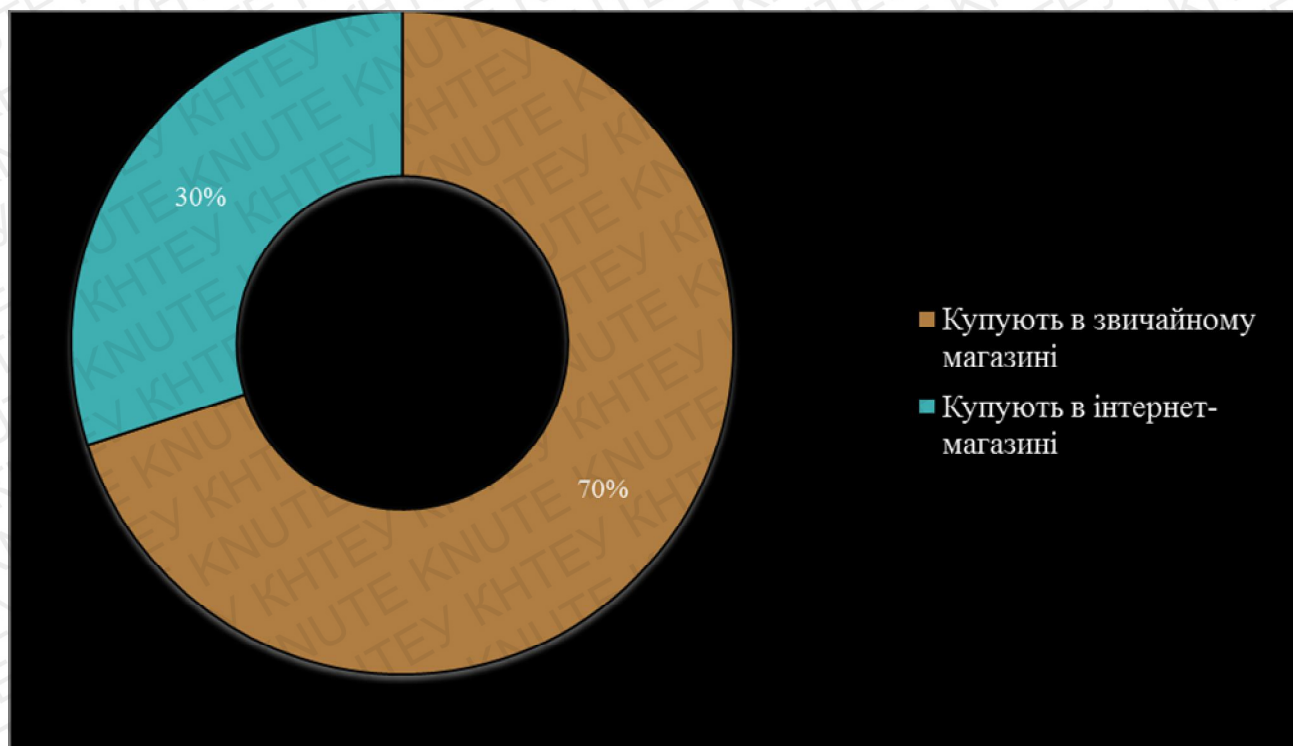


Рис. 2.5. Структура продажу дитячих конструкторів у ПрАТ «Дитячий світ Київ» в розрізі місця купівлі, %

Було досліджено країни-виробники, які постачають дитячі конструктори до ПрАТ «Дитячий світ Київ». За результатами аналізу ми встановили, що найбільша кількість одиниць дитячого конструктора в ПрАТ «Дитячий світ Київ» постачається з КНР. Наступними лідируючими країнами-постачальниками дитячих конструкторів є Канада та Німеччина, що посідають друге і третє місце в нашому аналізі. Україна посідає п'яте місце за обсягами постачання дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ». Результати дослідження ми графічно зобразили на рис. 2.6.

Така велика кількість одиниць дитячих конструкторів, що постачаються з КНР, пояснюється декількома факторами. По-перше, дитячий конструктор, вироблений в КНР, є на порядок дешевший за інші, так як робоча сила в Китаї є набагато дешевшою, ніж в інших країнах. По-друге, на території КНР розташовані потужні виробництва найвідоміших фірм-виробників дитячих конструкторів (таких як Lego, Mega bloks та інші).

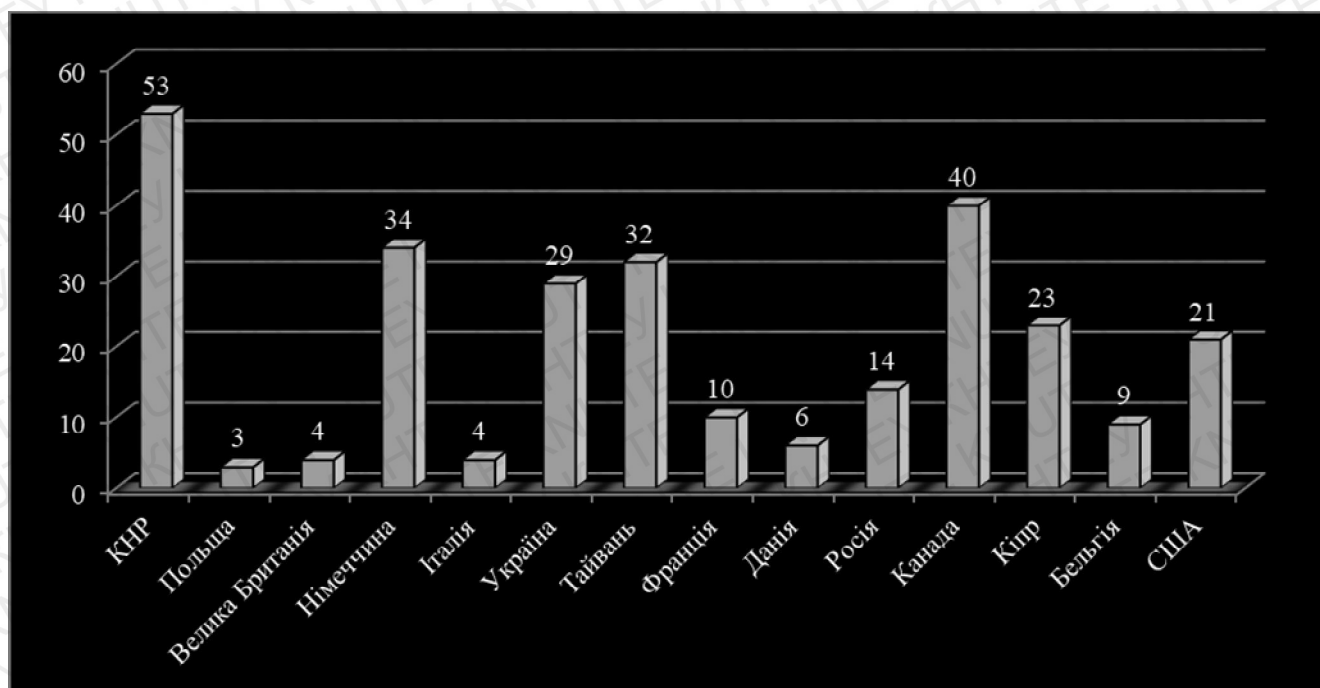


Рис. 2.6. Кількість дитячих конструкторів, що представлені в ПрАТ «Дитячий світ Київ» в розрізі країн-виробників, од. [27]

А отже, КНР вже довгий час утримує перші позиції по експорту дитячих конструкторів. Друга та третя позиції, які дістались Німеччині та Канаді, можуть бути пояснені високою якістю виробленої продукції, яка націлена вже на категорію покупців з доходом вище середнього та тих, хто приділяє особливу увагу до якості та екологічності іграшок для власних дітей.

Варто відмітити, що причиною того, що Україна посідає лише четверте місце по обсягам постачання дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ», є те, що в деяких випадках якість та сучасність українського дитячого конструктора не відповідає сучасним нормам та тенденціям. Також визначальним фактором є те, що українські фірми-виробники попросту не вміють співпрацювати з топ-брендами, що вже стали прообразами сучасного дитячого конструктора, а також те, що реклама українського дитячого конструктора є або непопулярною, або недостатньою для сучасного ринку, в результаті чого український дитячий конструктор відходить в тінь поряд з відомими зарубіжними брендами.

Нами було розраховано показник повноти асортименту дитячих конструкторів, які реалізуються у ПрАТ «Дитячий світ Київ» (2.1):

$$K_{\text{па}} = R_{\text{ф}} / R_{\text{о}} * 100 = 29 / 29 * 100 = 100 \% \quad (2.1)$$

де $R_{\text{ф}}$ – це фактична кількість різних видів дитячих конструкторів, представлених в ПрАТ «Дитячий світ Київ»;

$R_{\text{о}}$ – це кількість видів дитячих конструкторів, яка передбачена обов'язковим асортиментним переліком.

Як бачимо з розрахунку, фактична кількість на момент перевірки співпадає з обов'язковим переліком.

Також було розраховано показник ступеня оновлення дитячих конструкторів у ПрАТ «Дитячий світ Київ» (2.2):

$$K_{\text{со}} = D_{\text{Кн}} / D_{\text{Кзк}} * 100 = 210 / 546 * 100 = 38 \% \quad (2.2)$$

де, $D_{\text{Кн}}$ – це кількість нових дитячих конструкторів;

$D_{\text{Кзк}}$ – це загальна кількість дитячих конструкторів, що знаходяться в асортименті ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Як видно з розрахунку, ступінь оновлення дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» складає 38%.

Результати опитування споживачів різних вікових категорій стосовно асортименту та якості дитячих конструкторів наведено в Додатках Д-Е.

Опитування показало, що частота з якою купують дитячі конструктори складає, переважно раз в місяць. Місця, де купують дитячі конструктори – це переважно, саме фірмові магазини іграшок, де є спеціалізовані відділи. Фактор ціни відіграє найбільшу роль під час купівлі дитячих конструкторів і тому, найбільшу перевагу віддають Китаю через їх дешеву ціну щодо даних товарів.

Отже, підсумовуючи результати аналізу асортименту дитячих конструкторів, що реалізуються в ПрАТ «Дитячий світ Київ», ми визначили такі основні закономірності. По-перше, більшість з представленого асортименту дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» вироблена з пластмас та найменше з гумових матеріалів. Окрім цього, нами було розраховано ключові показники, які дозволяють детальніше оцінити асортимент дитячих конструкторів, що представлений у ПрАТ «Дитячий світ Київ»: повнота асортименту та ступінь його оновлення. Так, за результатами розрахунку першого, можна стверджувати про відповідність фактичної кількості з обов'язковим переліком. Розрахунок другого показника показав, що ступінь оновлення дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» складає 38%.

2.3. Інформаційний супровід дитячих конструкторів

Інформаційний супровід широко застосовується для оперативного та повного доступу до всієї необхідної інформації, яка буде потрібною для реалізації товару на ринку збуту. Він належить до галузі інформаційного забезпечення та інформаційних технологій. На сьогоднішній день існує велике число методів та способів поширення інформації, які б максимально швидко та повністю доносити її до кінцевого споживача.

Технічна документація містить в собі дані, які допомагають ідентифікувати партії дитячого конструктора протягом всього шляху його транспортування (від виробництва до місця його реалізації в ПрАТ «Дитячий світ Київ»).

Торгівля в усьому світі ведеться в межах штрихового кодування, яке присвоює конкретній одиниці товару штриховий і цифровий код. Цей штриховий код характеризує країну виробника, ціну, розмір, масу. У міжнародній практиці розроблено і використовується штриховий код EAN (European Article Number) [28].

European Article Number – являє собою міжнародну систему кодів для товарів, які реалізуються у роздрібній торгівлі, що походить від американської

системи кодування товарів під назвою UPC. Ця система призначена для швидкого визначення товару та основної його інформації електронними пристроями. ERPV отримує підтримку для свого розвитку та існування від неприбуткової організації GS1, а також вона повністю стандартизована Міжнародною організацією зі стандартизації [29].

Під час формування інформаційного масиву купівлі-продажу у ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовують експлуатаційну документацію, яка призначена для передачі інформації про правила експлуатації складно-технічних дитячих конструкторів.

Інструкція з експлуатації призначена для того, щоб кінцевий споживач зміг отримати найповнішу інформацію щодо правил користування виробом (в нашому випадку, дитячим конструктором), а також правила належного обслуговування. Інструкція включає в себе відомості, які знадобляться кінцевому споживачу для технічного обслуговування, належної експлуатації дитячого конструктора, а також там міститься повний опис базової конструкції та принципи з'єднання деталей [30].

На етикетці дитячого конструктора можна знайти короткий виклад основних показників та характеристик, які необхідні для правильної експлуатації виробу. На етикетці дитячого конструктора повинна бути вказана така інформація: назва дитячого конструктора, його індекс або позначення, технічні характеристики, інформація про факт прийому товару відділом технічного контролю, дата випуску.

База даних іграшок, а також і дитячих конструкторів, являє собою спосіб інформаційного супроводу. Відповідно до даної бази створюють матричний штрих-код, який в подальшому записується на електронні носії, щоб в наступному їх можна було оперативно відтворити на спеціалізованому комп'ютерному пристрої та в такий спосіб отримати інформаційний супровід дитячого конструктора.

Для дослідження інформаційного супроводу конкретних дитячих конструкторів нами було обрано такі ТМ дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» [27]:

- Дитячий конструктор Blocks;
- Дитячий конструктор LEGO;
- Дитячий конструктор Clemmy;
- Дитячий конструктор Тигрес.

Характеристика та оцінка інформаційного супроводу кожного з обраних нами дитячих конструкторів відображена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Характеристика інформаційного супроводу дитячих конструкторів, що реалізуються ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Країна-виробник	Назва	Декларація про відповідність	Наявність інструкції та попереджувальної інформації в середині	Інформація про виробника	Знак державної системи сертифікації
Україна	«Тигрес»	+	+	+	+
Італія	«Clemmy»	+	+	+	+
Китай	«Blocks»	+	+	+	+
Данія	«LEGO»	+	+	+	+

Перевіримо інформаційний супровід обраних для дослідження дитячих конструкторів. Нами розглядалися такі елементи, як добровільна сертифікація (наявність сертифіката відповідності), маркування, паспорт виробу, дата виготовлення, та, за потребою, кінцева дата споживання, штрихований код за міжнародною системою кодування, зазначення рекомендованої вікової категорії, знаки та символи застереження у використанні, чітка та розбірлива назва виробника, його адреси та іншої контактної інформації. Варто зазначити, що такі показники, як сертифікація, маркування, штрихований код, знаки та символи застереження повинні бути зазначені у відповідності до ДСТУ та у відповідності

до міжнародних протокольних норм. Розглянемо супровідну документацію кожного з обраних дитячих конструкторів.

Було визначено, що усі обрані нами дитячі конструктори мають в складі своєї документації маркування відповідно до НД: дату виготовлення, штрихований код за системою міжнародного кодування, рекомендовану вікову категорію, назву фірми-виробника та повну зворотню контактну інформацію. Ці дитячі конструктори є сертифіковані відповідно до міжнародних норм, гарантуючи цим повну безпечність в плані екологічних, радіаційних, хімічних та протипожежних норм. Сертифікати відповідності цих дитячих конструкторів завірені та одобрені міжнародними та державними сертифікаційними фірмами, на них присутні всі необхідні знаки та символи застереження. Зазначено інформацію про матеріали, з яких було виготовлено конструктори, схеми виробів та іншу технологічну інформацію. Вся зазначена інформація та символи написані (або перекладені) українською мовою, шрифт є чітко надрукований та читабельний.

Приклад інформаційного супроводу дитячого конструктора, який реалізує ПрАТ «Дитячий світ Київ», зображено в Додатку Ж.

Окремо проведемо оцінку маркування за обраними дитячими конструкторами (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Оцінка знаків маркування дитячих конструкторів в
ПрАТ «Дитячий світ Київ»**

Країна- виробник	Назва	Наявність знаку відповідності	Наявність маркування CE
Україна	«Тигрес»	+	-
Італія	«Clemmy»	-	+
Китай	«Blocks»	-	+
Данія	«LEGO»	-	+

Дитячі конструктори LEGO, Blocks, Clemmy продаються на території країн ЄС, тому мають в наявності маркування CE, яке підтверджує, що продукт відповідає вимогам безпеки.

Проаналізувавши інформаційний супровід дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ», можна зробити висновок, що підприємство приділяє недостатню увагу до нових методів інформаційного супроводу, навіть за наявності сайту в мережі інтернет, контент якого є недосконалим та не поповнюється періодично, що є великою помилкою в період комп'ютерних технологій та інтернету.

2.4. Оцінка якості дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Першим кроком оцінки якості дослідних зразків конструкторів були дослідження на відповідність пакування вимогам нормативної документації. Зокрема, відомості про виробника, товарний знак, дата виготовлення, штрихований код, сертифікація, тощо. Для дослідження було обрано 5 зразків конструкторів: чотири дороговартісних конструктори, що реалізуються ПрАТ «Дитячий світ Київ», та один значно дешевший зразок конструктора із магазину «Територія мінімальних цін» (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Інформація про дослідні зразки конструкторів

Показники	Зразки				
	№1	№2	№3	№4	№5
Фото-зображення					
ТМ	«Тигрес»	«Clemmy»	«Blocks»	«LEGO»	«Feng La»
Країна - виробник	Україна	Італія	Китай	Данія	Китай
Ціна, грн	514	452	315	832	98

Всі дослідні зразки були упаковані у коробку із склеєного картону з кольоровим надрукованим малюнком. Конструктори розраховані на вік дитини від 3 років. За результатами проведеного дослідження встановлено, що пакування відповідає вимогам нормативної документації.

Наступним кроком оцінки конструкторів було дослідження на відповідність маркування вимогам нормативної документації.

Було проаналізовано дослідні зразки на відповідність вимогам до маркування. А саме було перевірено наявність таких характеристик зображених на табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Маркування дослідних зразків конструкторів

Перелік характеристик	«Тигрес»	«Clemmy»	«Blocks»	«LEGO»
Найменування підприємства-виробника	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Товарник знак	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Найменування іграшки	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Позначення нормативного документу, за яким був виготовлений виріб	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Дата виготовлення	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Кількість іграшок у пачці	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Вік дитини	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Відповідність виробу директивам Європейського союзу про безпеку	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Штрихований код виробу	В наявності	В наявності	В наявності	В наявності
Інформація щодо сертифікації	В наявності	Не відповідає	В наявності	Не відповідає

Проаналізувавши маркування дослідних зразків, робимо висновки, що лише 2 зразки із 5 відповідають вимогам нормативної документації за всіма показниками згідно маркування конструкторів. Це зразки: №1 «Тигрес» (Україна) і №3 «Blocks» (Китай). А в трьох інших зразках допущені порушення, оскільки не вказана інформація щодо сертифікації товару.

Наступним кроком було проведення бальної оцінки показників якості дослідних зразків конструкторів (табл. 2.6). Зразки оцінювалися від 1 до 5 (за 5-ти бальною шкалою).

Проаналізувавши показники, наведені вище, робимо висновок, що 4 дослідних зразки набрали максимальну оцінку 5 з усіх показників, лише 5-ий зразок «Feng Ла» (Китай) отримав 4 бали за показником «шорсткість поверхні» та 3 бали - «якість фарбування деталей конструктора». Останній зразок відрізнявся за зовнішнім виглядом, якістю виконання поверхні, оскільки під час дослідження зразка на якість фарбування поверхня елементів конструктора залишала на білій вологій тканині незначні кольорові плями фарби.

Додатково під час органолептичних досліджень (візуального огляду) елементів конструкторів оцінювались:

- зовнішній вигляд,
- характер поверхні (суха, липка, гладка),
- наявність дефектів.

Зовнішній вигляд іграшки за кольором, розмірними ознаками прийнятний для дітей від 3 років. На елементах конструктора не були виявлені тріщини, задирки, сколи. Нефункціональні гострі, крайки, ребра та кути були притуплені. Тому всі досліджувані зразки конструкторів за цими показниками відповідають вимогам нормативної документації.

Так як головна вимога до іграшок для дітей – їх абсолютна безпека, то вони не повинні наносити механічних ушкоджень, викликати алергічні реакції й сприяти появі захворювань різних органів. У товарознавчому дослідженні іграшок важливо встановити їх безпечність [32].

Безпека споживання конструктора повинна захистити дитину від небезпечних і шкідливих впливів, що виникають під час його використання. Перш за все, це відсутність ріжучих країв, допустимість визначеної кислотності, лужності, відповідність компонентного складу матеріалу, відсутність шкідливих органічних та неорганічних домішок, запаху тощо [33]. Визначення запаху дослідних зразків конструкторів проводили при кімнатній температурі. Під час досліджень ніякого запаху виявлено не було, тому інтенсивність запаху оцінена у 0 балів для всіх зразків.

Таблиця 2.6

Балова шкала показників оцінки якості дослідних зразків конструкторів

Показник	№1 «Тигрес»	№2 «Clemmy»	№3 «Blocks»	№4 «LEGO»	№5 «Feng Jia»
Стійкість на горизонтальній поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні
Відповідність розмірів іграшки конкретному віку дитини	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів
Відповідність іграшки завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання
Відповідність ігрових можливостей конкретному віку дитини	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей
Досконалість виробничого виконання	4 – досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	3 - задовільне виробниче виконання
Шорсткість (якість) поверхні	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	4 - гладка поверхня
Якість фарбування деталей конструктора	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	3 – на білій вологій тканині залишає незначні плями

Відповідність компонентного складу матеріалу, використаного у виробництві конструктора, є визначальною характеристикою, яка формує його безпеку. Тому дослідження стосувалися встановлення виду полімеру в пластичній масі. Наявність тих або інших функціональних груп у полімері може бути визначена на основі існуючих і науково обґрунтованих інструментальних методів дослідження. Проте, практична реалізація цих методів завжди пов'язана з відносно великими часовими витратами і обумовлена наявністю відповідних видів достатньо дорогої випробувальної апаратури, що вимагає відповідної кваліфікації для її використання. Разом з тим, існують достатньо прості і доступні способи розпізнавання природи полімерів. Ці способи засновані на тому, що іграшки з різних пластичних мас відрізняються одна від одної за своїми зовнішніми ознаками, фізико-механічними властивостями, а також за відношенням до нагрівання, характером їх горіння і розчинності в органічних і неорганічних розчинниках [32, 34].

У багатьох випадках природу полімерних матеріалів, з яких виготовлені іграшки, можна встановити за зовнішніми ознаками, при цьому особливу увагу слід звертати на наступні особливості: стан поверхні, колір, блиск, прозорість, жорсткість, еластичність тощо. Дослідні зразки виготовлені із гладкого непрозорого, жорсткого матеріалу різних кольорів.

Для виготовлення дитячих конструкторів переважно використовують рідкий пластик, який дозволяє в подальшому формувати необхідну форму. Пластмаса використовують складного типу, тобто таку яка має різного роду пластифікатори, стабілізатори, барвники, загусники, мастила і т.д. В розпорядженні виробників знаходиться пластмаса виду термопласти.

Маркування на упаковці свідчить про те, чи відповідає іграшка вимогам нормативних документів. Важливим є склад хімічних елементів матеріалу, з якого зроблено іграшку, адже сьогодні в Україні продається величезна кількість іграшок, що містять небезпечні речовини, такі як формальдегід, толуол, фенол. Ці сполуки здатні викликати алергічні реакції в дитини та навіть вражати центральну нервову систему. Іграшки повинні бути красиво оформлені, мати гладку

поверхню, покриття повинне бути рівномірним, без пропусків. Іграшки повинні бути безпечними, гігієнічними, добре очищатися і митися. Звуки, які видають іграшки, повинні бути приємними для слуху. Фарби повинні бути абсолютно нешкідливими. Перелік барвників та інші вимоги до якості іграшок визначаються санітарними правилами з виробництва та продажу іграшок [35-36].

Проводячи оцінку якості дитячих конструкторів, можна зробити висновок, що чотири зразки конструкторів з ПрАТ «Дитячий світ Київ» за якістю та безпечністю відповідають вимогам нормативної документації. А конструктор китайського виробництва із магазину низької цінової політики при оцінці якості показників показав дещо гірші результати, оскільки залишав сліди фарби на тканині при дослідженні якості фарбування конструктора.

РОЗДІЛ 3

ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОДАЖУ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ У ПрАТ «ДИТЯЧИЙ СВІТ КИЇВ»

3.1. Законодавча та нормативна база регулювання торговельної діяльності й обслуговування покупців

Одним із найважливіших Законів, що відноситься до законодавчої бази регулювання торговельної діяльності й обслуговування покупців є Закон України «Про захист прав споживачів».

Закон України «Про захист прав споживачів» має пряме відношення до діяльності ПрАТ «Дитячий світ Київ», оскільки регулює відносини між споживачами товарів, та виробниками і продавцями товарів, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Згідно цього Закону, покупці ПрАТ «Дитячий світ Київ» мають право на [16]:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- достовірне та оперативне інформаційне забезпечення про продукцію, її кількість, якість, асортимент та виробника дитячої продукції;
- відшкодування, якщо у разі недоліків дитячої продукції, що реалізує ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- звернення до суду за захист своїх прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів.

Ключовою є стаття 9 Закону України «Про захист прав споживачів», яка дає право усім покупцям ПрАТ «Дитячий світ Київ» право обміняти дитячий конструктор на аналогічний, якщо його не задовольняє форма, колір, розмір або інша причина, що не дозволяє використовувати його [16].

Слід відмітити, що поверненню у ПрАТ «Дитячий світ Київ» згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №172 не підлягають м'які та гумові надувні дитячі іграшки [37].

Державний контроль у сфері захисту прав споживачів в Україні здійснює сформований Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – департамент захист споживачів. До основних повноважень даного Департаменту відносять [38]:

1. Перевіряти додержання суб'єктами господарювання вимог нормативно-правових актів щодо безпеки продукції і правил торгівлі.
2. Перевіряти якість товарів, що реалізують суб'єкти господарювання.
3. Проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами.
4. Приймати рішення щодо припинення суб'єктами господарювання у сфері торгівлі діяльності у разі необхідності.
5. Накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні та адміністративно - господарські стягнення.

Слід відмітити, що основним документом, на якому базуються принципи споживчої політики, є Керівні принципи для захисту інтересів споживачів, які були прийняті Генеральною Асамблеєю ООН у квітні 1985 року.

Основним видом діяльності ПрАТ «Дитячий світ Київ» є роздрібна торгівля і тому, підприємство здійснює свою діяльність на основі Наказу Міністерства Економіки України від 19.04.2007 №104 «Про затвердження Правил роздрібно торгівлі непродовольчими товарами». Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу та реалізації непродовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги щодо дотримання прав споживачів стосовно належної якості та безпеки товарів і рівня торговельного обслуговування [39].

Закон України «Про ціни і ціноутворення» визначає основні засади цінової політики і регулює відносини, що виникають у процесі формування, встановлення

та застосування цін, а також здійснення державного контролю (нагляду) та спостереження у сфері ціноутворення [40].

Не можна не зазначити і Податковий кодекс України, який регулює відносини, що виникають у сфері справляння податків і зборів, які сплачує ПрАТ «Дитячий світ Київ» при здійсненні своєї діяльності. Обравши спрощену систему оподаткування та зареєструвавшись як платник єдиного податку третьої групи, керівництво підприємства сплачує саме цей вид податку [41].

В епоху тотальної комп'ютеризації і переходу на безготівкові розрахунки, діяльність усіх суб'єктів господарювання у сфері торгівлі регулюється Постановою Кабінету Міністрів України №878 «Про здійснення розрахунків за продані товари з використанням платіжних засобів [42].

Також, не можна обійти стороною і Закон України «Про захист суспільної моралі» який встановлює правові основи захисту суспільства від розповсюдження продукції, що негативно впливає на суспільну мораль [43].

Однією з особливостей встановлених Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами є визначення вимог до працівників підприємства, що обслуговують покупців. Основними з яких є:

- знання асортименту і якісних характеристик дитячої продукції, що реалізується ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- знання правил підготовки товару до продажу, принципи його розміщення та викладання;
- знання порядку розрахунку із покупцями;
- знання основних видів торговельного обладнання, інвентарю та інструментів, що знаходяться в розпорядженні ПрАТ «Дитячий світ Київ»;
- знання правил безпеки, санітарії, гігієни, тощо.

Законодавство України про державний ринковий нагляд і контроль продукції складається з Закону України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції»; Закону України «Про загальну безпечність нехарчової продукції», який встановлює відповідні правові та організаційні засади щодо

введення в обіг в Україні нехарчової продукції і забезпечення її безпечності; інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини в цій сфері, у тому числі технічних регламентів [44].

Відповідно до статті 26 Закону України «Про рекламу» контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів - щодо захисту прав споживачів реклами, здійснюють Держпродспоживслужба та її територіальні органи [31].

Наступним ключовим законодавчим документом, що регулює діяльність продажу дитячих конструкторів є Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». Цей Закон визначає правові та організаційні засади розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності, а також здійснення добровільної оцінки відповідності.

Саме відповідно до статті 5 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», Кабінетом Міністрів України було затверджено Технічний регламент безпечності іграшок, який встановлює вимоги до безпечності іграшок та їх обігу на території України [45].

Затверджений Технічний регламент безпечності іграшок включає наступні розділи, що пов'язані з розробленням, постачанням та реалізацію дитячого конструктора в Україні:

1. Обов'язки виробників дитячих конструкторів.
2. Обов'язки уповноважених представників, які діють на підставі письмового доручення виробників дитячих конструкторів.
3. Обов'язки розповсюджувачів, тобто тих, що безпосередньо реалізують дитячі конструктори на ринку.
4. Визначення вимоги щодо безпечності дитячих конструкторів.
5. Встановлення вимог щодо маркування знаком відповідності технічним регламентам.

6. Визначення правил проведення оцінки відповідності: оцінка безпечності; процедури оцінки відповідності; проведення експертизи; технічна документація; порядок призначення відповідних органів з оцінки відповідності.

7. Порядок державного ринкового нагляду.

Також, до складу законодавчої та нормативної бази регулювання діяльності ПрАТ «Дитячий світ Київ» відносяться і Національні стандарти України ДСТУ. Вони являють собою стандарти, розроблені відповідно до чинного законодавства України, що встановлюють для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості, розроблені на основі консенсусу та затверджені уповноваженим органом. Стандарти ДСТУ існують з 1993 року.

Основним Законом України, який установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення формування та реалізації державної політики у відповідній сфері є ЗУ «Про стандартизацію».

Список ДСТУ, що регулюють діяльність ПрАТ «Дитячий світ Київ», зображено на табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Перелік ДСТУ, що регулюють діяльність
ПрАТ «Дитячий світ Київ» [18-21; 23; 48-50]**

№	Перелік ДСТУ, що регулюють діяльність ПрАТ «Дитячий світ Київ»
1	ДСТУ 2029-92 Іграшки. Предмети ігрового вжитку. Загальні технічні умови
2	ДСТУ 2031-92 Іграшки транспортні, техніка, споруди. Загальні технічні умови
3	ДСТУ 2032-92 Іграшки. Предмети для дитячої творчості. Загальні технічні умови
4	ДСТУ 2166-93 (ГОСТ 24972-93) Іграшки. Маркування, пакування, транспортування та зберігання
5	ДСТУ 2167-93 (ГОСТ 24971-93) Іграшки. Види та порядок проведення випробувань. Правила приймання

Продовження таблиці 3.1

№	Перелік ДСТУ, що регулюють діяльність ПрАТ «Дитячий світ Київ»
6	ДСТУ 2168-93 (ГОСТ 27178-93) Іграшки. Методи випробувань
7	ДСТУ 4303:2004 Роздрібна та оптова торгівля. Терміни та визначення понять
8	ДСТУ 3216-95 Іграшки. Номенклатура показників якості
9	ДСТУ EN 71-1:2006 Безпечність іграшок

Підсумовуючи, можна зробити висновок про те, що на сьогоднішній день основну законодавчої і нормативної бази регулювання продажу дитячого конструктора і обслуговування покупців, складають значна кількість Законів України, серед яких найбільше виділяється Закон України «Про захист прав споживачів» та Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». Саме відповідно до другого Закону, було сформовано Технічний регламент безпечності іграшок. Окрім цього, значну роль відіграють і ДСТУ, що встановлюють основні правила та принципи виготовлення та реалізації іграшок (в т.ч. дитячих конструкторів) на території України.

3.2. Планування торговельної зали та викладка дитячих конструкторів в універмазі

У ПрАТ «Дитячий світ Київ» продуктивність роботи магазину, рівень культури обслуговування покупців, знаходяться у прямій залежності від устрою та планування торгових залів.

Внутрішнє планування та влаштування всіх функціональних торгових об'єктів у ПрАТ «Дитячий світ Київ» відповідають профільності магазину, дозволяють застосувати у своїй діяльності прогресивні та інноваційні методи продажу, вводити прогресивно модернізацію трудомістких процесів, утворюють

умови існування специфічної та позитивно спрямованої корпоративної культури, яка, в свою чергу, дозволить утримувати високий рівень продажів.

Правильне провадження операцій торговельно-технологічного процесу в ПрАТ «Дитячий світ Київ» забезпечується наявністю та укомплектованістю певних функціональних приміщень. Відповідно до функціонального спрямування приміщень магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» їх поділяють на певні види, які зображені на рис. 3.1.

Схема побудови магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» зображено на Додатку 3.



Рис. 3.1. Види функціональних приміщень магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ»

В ПрАТ «Дитячий світ Київ» під час планування приміщення магазину, було забезпечено повне сполучення торговельного залу з приміщенням для зберігання та підготовки товару до реалізації. Така легка сполученість дає можливість безперервного поповнення товарів у торговельний зал, в той же час ці приміщення є ізольованими та закритими для покупців магазину. Приміщення для розпакування та зберігання товарів на ПрАТ «Дитячий світ Київ» являють собою приміщення, що побудовані у відповідності до всіх норм та вимог. Ці приміщення

розміщенні у відповідності з алгоритмом виконання операції та пов'язані між собою та торговельним залом за допомогою транспортних коридорів.

В ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовують класичні стелажі прямі двосторонні. Основні характеристики яких, зображено на табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Основні характеристики стелажів, які використовує

ПрАТ «Дитячий світ Київ»

№	Показник	Значення
1	Висота стелажів	1900 см.
2	Ширина стелажів	950 см.
3	Глибина стелажів	400 см.
4	Дистанція між стелажими	1000 см.
5	Ширина викладки дитячих конструкторів на стелажах	40 см.

На ПрАТ «Дитячий світ Київ» адміністративно-побутові та технічні приміщення розміщені більш ізольовано від приміщень для підготовки товарів до реалізації та від торговельних залів. Це зумовлено суворим дотриманням вимог санітарно-технологічного планування приміщень. Та попри відокремленість цих приміщень, вони мають зручне сполучення з іншими групами приміщень для зручності персоналу.

Чільне місце серед функціональних приміщень магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» займають торговельні зали, в яких безпосередньо відбувається процес продажу товару та обслуговуванню покупців. На ПрАТ «Дитячий світ Київ» розміри, форма та пропорції всіх торговельних залів гарантують утворення оптимальних умов для працівників та відвідувачів магазину, а також сприяють завершення останньої фази торговельно-технологічного процесу.

З усього різноманіття схем побудови торговельних залів (квадратну, фронтальну, проектну, глибинну) на ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовують торговельні зали прямокутної форми, з співвідношення сторін 2:3, так як саме така форма торговельного залу мінімізує появу труднощів у ході потоку споживачів та сприяє кращій орієнтації по магазину.

Основні функціональні зони магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» зображено на рис. 3.2.

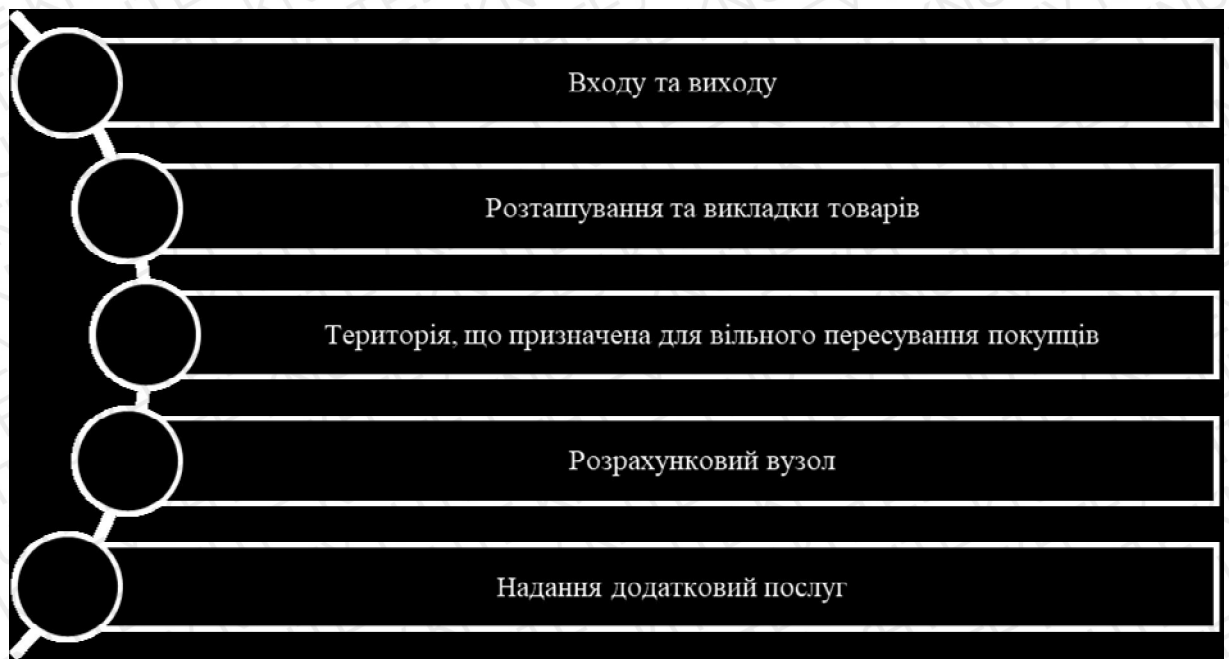


Рис. 3.2. Основні функціональні зони магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Облаштування зони входу та виходу в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» чітко регламентовано основними вимогами стандартів та галузевими нормами будівництва підприємств роздрібної торгівлі. Так як площа магазину не перевищує 300 м², відповідно до протипожежних норм вхід і вихід є поєднаними. У якості дверей в магазині використовуються розсувні двері з інфрачервоним аналізатором. Біля дверей цілорічно працює система кондиціонування повітря, яка здатна вирівняти температуру в приміщенні в будь-яку пору року.

В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовують децентралізовану систему розрахунків з покупцями, що передбачає наявності загальних кас на вході-виході з магазину. Біля каси розташовані столи для розміщення речей покупців, що забезпечують додаткові зручності для покупців магазину. Розрахунковий вузол в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» дотримується правила «швидкість-якість», яке передбачає максимально швидко та якісно обслужити кожного покупця, так як, відповідно до поведінкових досліджень людини в соціумі, доведено, що за 15 секунд стояння в черзі людина починає нервувати, в

неї погіршується настрій. За умови стояння в черзі понад 2 хвилини, покупці починають розмірковувати про необхідність цього товару та можливість купити його в іншому місті. Окрім того, наявність черги біля каси, як правило, змушує покупців йти з магазину без покупки. Саме тому виконання правила «швидкість-якість» є обов'язковим в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Місце розташування каси у ПрАТ «Дитячий світ Київ» супроводжується наступними показниками:

- відстань до монітора складає 600 мм.;
- висота поверхні сидіння регулюється в межах 400-500 мм.;
- розмір столу: висока – 725 мм.; ширина – 800 мм.; глибина – 850 мм.

Розрахуємо коефіцієнт установчої площі ПрАТ «Дитячий світ Київ» (3.1) :

$$K_{у.п.} = \text{Площа зайнята торговим обладнанням} / \text{площа торгового залу} = 14/41=0,34 \quad (3.1)$$

Так, 34 % торгової площі ПрАТ «Дитячий світ Київ» зайнято встановленим торговим обладнанням, а 66% – це для проходу покупців та продавців, розташування додаткового обслуговування, просування товарів і т.д.

Якщо говорити про зовнішні елементи функціональних приміщень на ПрАТ «Дитячий світ Київ», то зона прийому товарів розташована на території вантажного двору магазину.

Головним елементом устаткування приміщень для прийому товару на ПрАТ «Дитячий світ Київ» є розвантажувальна платформа. Відповідно до технологічних норм та санітарних стандартів, висота розвантажувальних платформ повинна бути в межах 1,1-1,2 метрів (такі норми обґрунтовані рівню куховарити вантажного автомобіля. В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» наявна одна розвантажувальна платформа, площею в 24 м², що в повній мірі задовольняє потреби магазину та забезпечує швидке та якісне розвантаження всіх дитячих товарів. В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовується розвантажувальна платформа прямокутної форми, шириною 4-4,5 м. З метою

проекції розвантажувальної платформи від погодних явищ, перепадів температури та інших факторів, що могли б її пошкодити, в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» використовують додаткові укриття платформи з врахуванням додаткового укриття на 1 м кузова вантажного автомобіля.

В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» торговельно немеханічне обладнання представлене устаткуванням, яке використовується як в приміщеннях для зберігання та підготовки до продажу товарів, так і в торговельному залі. До них відносяться гірки, вітрини, прилавки, контейнери, столи, стелажі, касові столи, презентаційні подіуми. Таке різноманіття немеханічного устаткування зумовлено тим, що раціональний підбір устаткування забезпечує максимально ефективне використання площі, дає можливість магазину представити у найкращому вигляді свій товар, спростити роботу працівників, а також зробити відвідування свого магазину для покупців більш цікавим, інтерактивним та спростити процес покупки.

Ще однією передумовою успішного продажу дитячих товарів на ПрАТ «Дитячий світ Київ» є відповідність правилам та вимогам наочності презентації, зручності викладати та відбору дитячих товарів для покупців магазину. Для цього все немеханічне устаткування магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» характеризуються певними особливостями:

- в кожній конструкції передбачено певна кількість полиць та інших пристроїв, щоб демонстрація товару була повноцінною.
- всі меблі займають мінімально місця, щоб проходи в торговельному залі та інших функціональних приміщеннях були вільні, але в той же час вони є достатньо місткими для того, щоб мати змогу працівникам магазину викладати та зберігати товар для безперервного продажу.
- все устаткування є достатньо міцним та довговічним для багаторічного використання навіть при найбільшому їх навантаженні. Ті деталі та елементи, які періодично потребують огляду, проходять його з

необхідною періодичністю та в повному обсязі, при якому виконується протекція їх руйнування.

- все немеханічне обладнання є оптимально збудована у відповідності з дозволеним фізичним навантаженням на людину. Саме тому все немеханічне устаткування в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» сконструйоване у відповідності до антропометричних даних людини (середній ріст та середньостатистичні пропорції людини).
- в залежності від росту покупців в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» все немеханічне устаткування поділене на 4 категорії: дуже низька — до 420 см; нижче середнього — 421—749 см; середня — 750-1999 см; висока — 2000—2500. Таке розмежування забезпечує максимальний огляд товару для покупців, а також мінімізувати настання втоми у працівників магазину.
- всі меблі та інше устаткування в торговельному залі стилістично гармонізоване з інтер'єром торговельного залу. Пропорції устаткування відповідають нормам декору. Колір всіх меблів та устаткування є нейтральним, малопомітним, що не відволікають покупців від викладеного товару.

3.3. Аналіз практики організації процесу продажу конструкторів й обслуговування покупців

Під час проходження практики було ознайомлено з організацією процесу продажу в ПрАТ «Дитячий світ Київ» та проаналізовано основні показники діяльності.

Як можна побачити з табл. 3.3, відбулось суттєве зниження обсягу поточних зобов'язань. Причиною стало часткове погашення наявної кредиторської заборгованості за товари, роботи, послуги у 2017 році.

Що стосується обсягу власного капіталу, то його зниження у 2017 році відбулось через зменшення обсягу нерозподіленого прибутку.

Як наслідок, через зниження основних статей активів і пасивів, зменшилась валюта балансу ПрАТ «Дитячий світ Київ» у 2017 році.

Таблиця 3.3

Аналіз активів і пасивів ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Показник	2015	2016	2017	Відхилення: 2017/2015
Необоротні активи	26013	24224	21990	-4023
Оборотні активи	100223	97136	74831	-25392
Власний капітал	99183	94804	81929	-17254
Поточні зобов'язання і забезпечення	27053	26556	14892	-12161
Баланс	126236	121360	96821	-29415

Ми оцінили динаміку чистого доходу підприємства від реалізації дитячих товарів та дитячого конструктора (рис. 3.3).

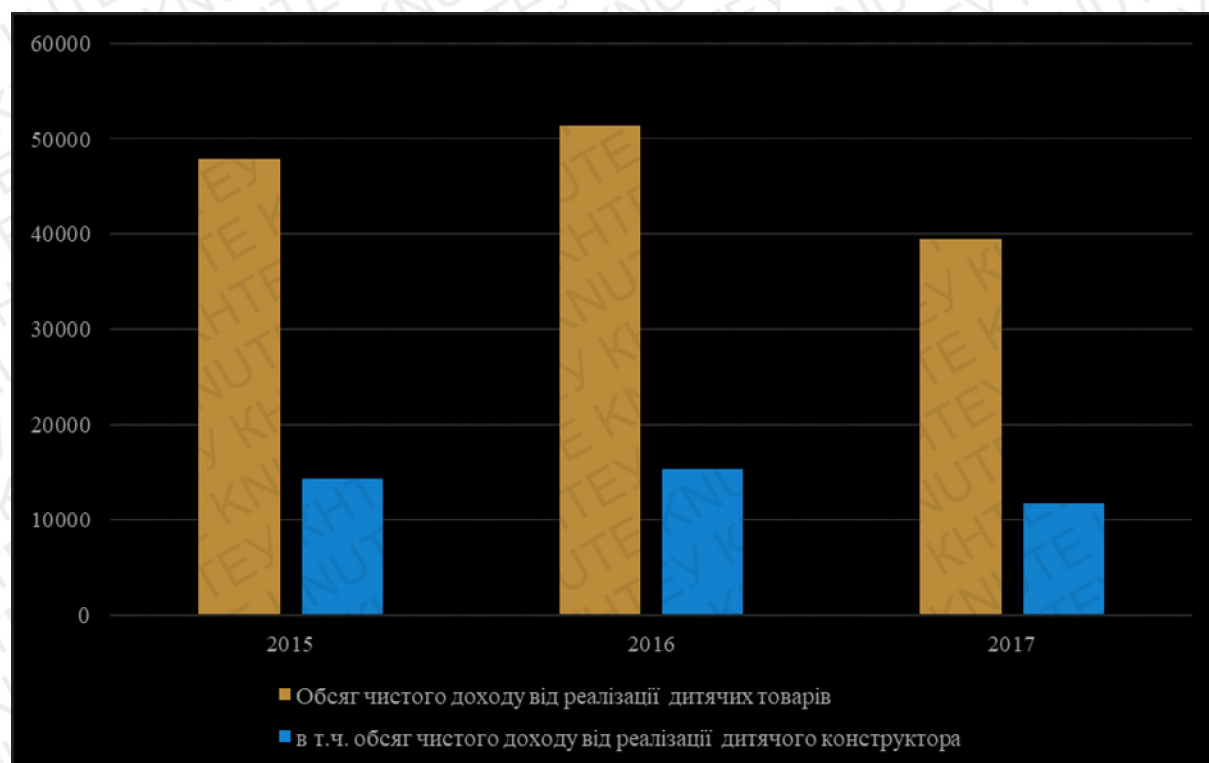


Рис. 3.3. Динаміка обсягу чистого доходу від реалізації дитячих товарів та конструктора ПрАТ «Дитячий світ Київ» за 2015-2017 рр., тис. грн.

Як видно з рис. 3.3, найвищий обсяг отриманого чистого доходу від реалізації дитячих товарів та конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ» припадає на 2016 рік. Слід відміти, що попри складну політичну ситуацію в країні та зростання інфляційних процесів, обсяг продажу дитячого конструктора в ПрАТ «Дитячий світ Київ» знаходиться на досить високому рівні.

Також, в динаміці було проаналізовано обсяг запасів ПрАТ «Дитячий світ Київ», з метою виявлення рівня ефективності щодо їх управління.

Управління запасами являє собою ключовий елемент в загальній системі управління. Чим вищий рівень управління запасами тим вищий рівень ліквідності та платоспроможності підприємства.

Як можна побачити з рис. 3.4, обсяг запасів ПрАТ «Дитячий світ Київ» у 2017 році знизився, що свідчить про збільшення ефективності управління запасами на підприємстві.

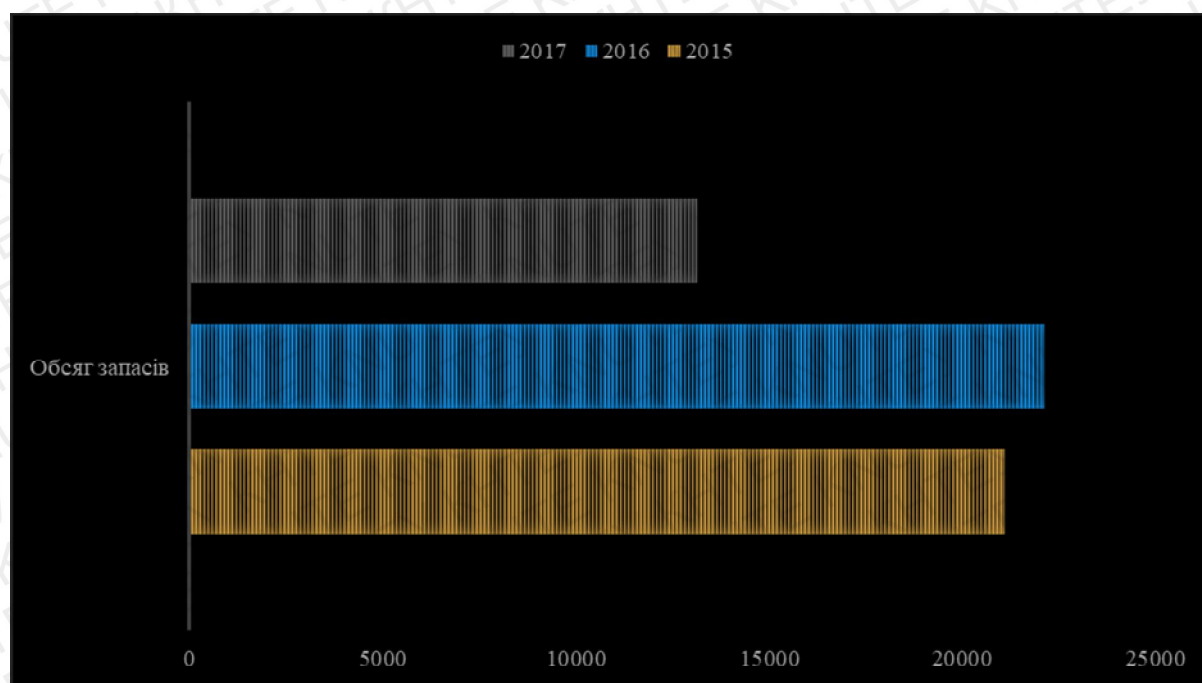


Рис. 3.4. Динаміка обсягу запасів ПрАТ «Дитячий світ Київ» за 2015-2017 рр., тис. грн.

Так як магазинний формат продажу дитячого конструктора переважає над іншими в контексті торговельного обслуговування покупців дитячих товарів, у магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» представлений найширший вибір дитячих

конструкторів, який поєднується з обслуговуванням високого класу. В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» для продажу дитячого конструктора, ефективної організації торгово-технологічного процесу, правильної спрямованості потоку відвідувачів, використовують сучасне торгове обладнання, інноваційні методології викладки товарів з врахуванням психологічних особливостей покупців, що полегшують процес обрання дитячого конструктора та покращують культуру обслуговування покупців в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ». Така прогресивна організація робочого процесу та культурно-побутових умов створюють відвідувачам магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» комфортні умови перебування, та стимулюють їх робити більші покупки. Але попри всі інновації в торговельно-технічному процесі, форма продажу дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» залишається пасивною, так як вона завжди буде залежати, зайде в магазин відвідувач чи ні.

Продаж дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» відбувається за методом відкритої викладки означає, що в магазині поєднуються елементи традиційного продажу товару через прилавок разом з наданням покупцям можливості вільного вибору товарів, можливості витратити додатковий час для вирішення та отримати індивідуальну консультацію робітника магазину по вказаному товару. Варто зазначити, що цей метод передбачає переважання традиційного методу продажу разом з проведенням консультацій, тому цей метод є більш затратним у питаннях часу, але більш ефективний у питанні індивідуального обслуговування покупців та формування потужної когорти «постійних покупців».

Подібно до принципу самообслуговування, відвідувачі магазину мають змогу не очікувати приходу продавця, щоб почати розглядати, оцінювати та вибрати потрібний собі дитячий конструктор. Вони можуть вільно переходити з з одної частини залу до іншої, оглядаючи весь асортимент дитячого конструктора та інших дитячих товарів магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ». Відкритість всього асортименту дитячого конструктора для покупців дає змогу всім зацікавленим

відвідувачам оцінити необхідний товар не лише за допомогою зорового аналізатора, а й за допомогою всіх інших аналізаторів (тактильного, ольфакторного, а іноді й слухового). Приход продавця-консультанта направлений лише на те, щоб більш детальніше описати вибраний дитячий конструктор або ж запропонувати іншу модель, а при успішному виборі дитячого конструктора цей же продавець-консультант бере вибраний товар та відносить на точку продажу товарів, де він або його колега виконують кінцеві розрахункові операції: підраховує вартість вибраних дитячих товарів, з урахуванням знижки чи без, отримує гроші, видає чек та упаковує товар.

Схема процесу продажу дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» за допомогою методу відкритої викладки зображена на рис. 3.5.



Рис. 3.5. Схема процесу продажу дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» за допомогою методу відкритої викладки

Під час продажу дитячого конструктора за методом відкритої викладки не менш важливе місце посідає правильна викладка його на полицях, стендах, стелажах. В магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» не використовують стихійний метод викладки дитячих товарів, в тому числі й дитячого конструктора. Продавці-консультанти кожного дня (перед початком робочого дня, а також протягом всього робочого часу) зобов'язані виконувати операції викладки

дитячих товарів за визначеним методом викладки, який враховує в себе всі особливості товару та цільової аудиторії. Такі методи були спеціально розроблені та перевірені протягом багатьох років на дитячих магазинах всього світу. Вони не лише показують дитячий конструктор та інші дитячі товари в найкращому ракурсі, а й пасивно спонукають відвідувача магазину до здійснення покупки за допомогою методів психологічного впливу, а також влаштування комфортної атмосфери перебування в магазині.

Розрахуємо коефіцієнт відвідування відділу дитячих конструкторів у ПрАТ «Дитячий світ Київ» (3.2):

K.від.від. = кількість покупок, що відвідали відділ дитячого конструктора за 1 день / загальна кількість покупок, що відвідали магазин за 1 день =

$$73 / 181 = 0,4 \quad (3.2)$$

Тобто в середньому, 40% усіх відвідувачів магазину цікавляться відділом дитячих конструкторів.

Головним правилом магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ» під час обслуговування своїх клієнтів є доброзичливе ставлення до кожного покупця, використання тільки грамотної української мови, уникаючи гострих висловлювань, які могли б образити відвідувачів, а також індивідуальний підхід до кожного, враховуючи психологічні особливості покупця. Перед всіма продавцями-консультантом поставлене завдання допомогти знайти необхідний товар кожному відвідувачу, в залежності від його бажань та фінансових можливостей, щоб в майбутньому він обрав для наступної покупки саме магазин ПрАТ «Дитячий світ Київ».

Зважаючи на поставлені цілі та завдання, продавець-консультант повинен в процесі обслуговування покупця дитячого конструктора повинен виявити його наміри стосовно майбутньої покупки(модель дитячого конструктора, цінову категорію покупки, можливі уподобання у фірмах-виробниках та інших бажаних

особливостях товару). Варто зазначити, що всі ці дії повинні виконуватися у ввічливий, комфортний та ненав'язливий спосіб.

Певну інформацію про потрібний дитячий товар, покупці магазину можуть отримати на інформаційних стендів, табличках та листівок, які представлені в магазині. Така інформація направлена на те, щоб первинно зорієнтувати відвідувача у пошуку бажаної покупки. Презентація такої інформації є корисною не лише для відвідувачів магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ», а також для робітників, так як вона дозволяє пришвидшити процес індивідуального обслуговування покупців та скорочує час очікування наступних відвідувачів на свої обслуговування.

Магазин ПрАТ «Дитячий світ Київ» безупинно вдосконалює свою діяльність, поліпшує сервіс індивідуальне обслуговування клієнтів, працює над безперебійним розширенням свого асортименту товарів та послуг, для того щоб в повній мірі надати якісне, повне обслуговування своїм відвідувачам, а також кожного дня втілювати в життя гасло магазину «Покупець завжди правий».

На кінцевому етапі продажу дитячого конструктора, покупець на точці розрахунку отримує касовий чек, що є офіційним підтвердженням факту покупки дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ». За допомогою цього чеку, покупець має право здати чи обміняти товар у визначений законодавством термін, за умови, якщо це передбачено законом. Після цього процес продажу дитячого конструктора в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» може продовжитись наданням додаткових послуг, як наприклад подарункове упакування дитячого конструктора, послуги доставки та інші.

За результатами проходження практики і проведеного аналізу, ми виділили наступні недоліки в діяльності ПрАТ «Дитячий світ Київ»: низька рекламна компанія; відсутність інтерактивності з дітьми; відсутність бонусів для постійних покупців; хаотичність в розташування деяких дитячих товарів на стелажах.

3.4. Удосконалення процесу продажу дитячих конструкторів

Реалізація дитячого конструктора відрізняється своєю складністю, комплексністю та залежністю від багатьох чинників. Як і було сказано в Розділі 2, дитячий організм є відмінним від дорослого, з огляду на недорозвинутість всіх систем організму, а також лабільністю психічної сфери. Маркетингова кампанія та сам дитячий конструктор повинні завжди орієнтуватись на течії молодіжної поп-культури, вподобання цільової аудиторії, та той же час відповідати всім вимогам батьків.

Окрім цього, в епоху електроніки та комп'ютеризації, виробники дитячого конструктора повинні з року в рік, з кожним новим випуском своєї моделі дитячого конструктора, удосконалювати його, щоб мати змогу конкурувати не тільки поміж виробниками дитячого конструктора, а й боротись за інтерес дитячого населення з гаджетами, комп'ютерними іграми та іншими ІТ-благами сучасного світу.

Оскільки в Розділі 2 ми встановили, що практично весь найпопулярніший (LEGO, Mega Bloks, Joy Toy) дитячий конструктор імпортується до нашої країни, зрозуміло, що ціни на нього будуть неприйнятно високими для середньостатистичної української сім'ї. В той же час, згадаємо, що на даний час середньостатистична українська сім'я, в силу посилення інфляційних процесів в країні, не завжди може погодитись віддати значну частину свого сімейного бюджету на, хоч і якісний та популярний, але дуже дорогий дитячий конструктор.

Стикнувшись з такою проблемою, магазини починають вдаватися до методів, які б забезпечили покупку таких дорогих товарів. В більшості випадків вони вдаються до цінового стимулювання покупців. Варто зазначити, що в розрізі цього значення існує декілька основних елементів. Основні види цінового стимулювання зображені на рис. 3.5.

У нашій країні основним видом цінового стимулювання є проведення політики знижок. Але, на жаль, на практиці вона є неефективною. Так як в нашій країні підприємства роздрібної торгівлі впроваджують знижки лише формально,

перед зниженням цін магазини переважно підвищують ціни, в результаті використання знижки дозволить в кращому разі купити товар по його сталій ціні [50].

У нашій країні цінове стимулювання в більшості своїх випадків представлене використанням знижок, купонів та програми лояльності, при чому лівова частка з них належить знижкам.

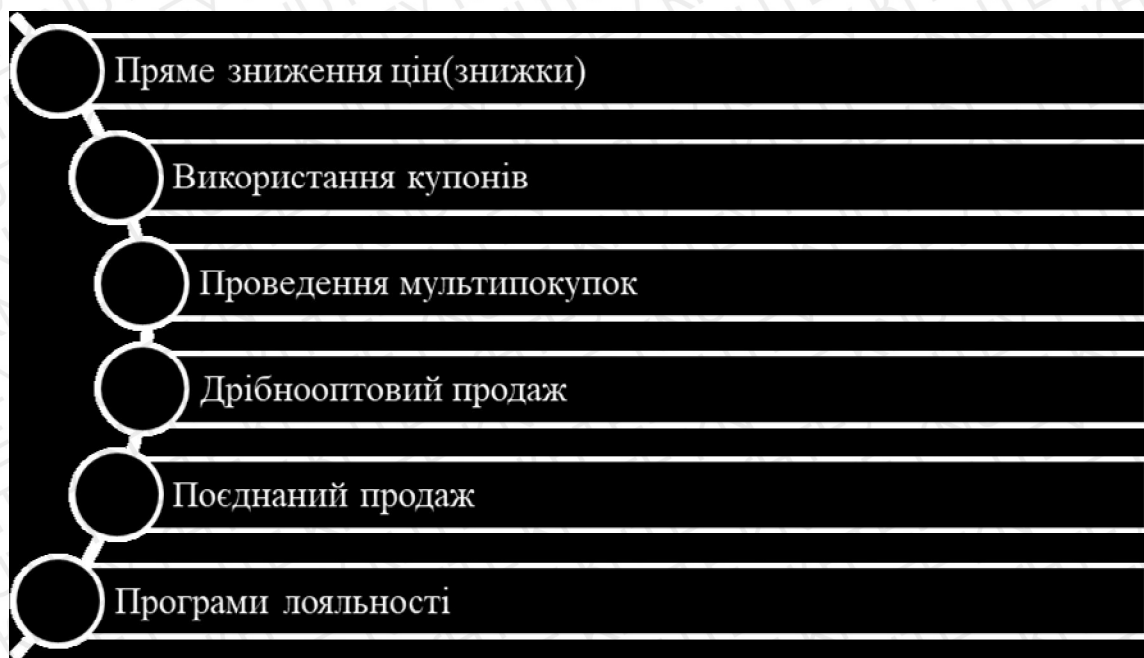


Рис. 3.5. Основні види цінового стимулювання покупок

В теорії, встановлення знижок на конкретний товар повинно зробити його більш привабливим для купівлі саме в цьому магазині. Такі механізми активно діють в розвинених країнах цього світу, де по знижці можна купити товар у два-три рази дешевше. Але в нашій країні знижки встановлюють в більшості випадків формально, так як перед оголошенням настання знижок, підприємство роздрібної торгівлі спочатку піднімають ціну на визначений товар, і в результаті ціна товару найчастіше залишається незмінною, а іноді можна побачити навіть її збільшення [53].

Окрім цінового стимулювання, ПрАТ «Дитячий світ Київ» може використовувати діаметрально інший метод – нецінове стимулювання покупок. На рис 3.6 представлені основні види нецінового стимулювання.

На нашу думку, благодійне стимулювання може стати дуже актуальним методом в нашій країні. Варто зауважити, що деякі магазин дитячих товарів вже давно та успішно використовують цей метод нецінового стимулювання покупців, але, на жаль, він й досі є недостатньо популярним в нашій країні, якщо порівняти обсяги використання цього методу в Україні та в державах з розвиненим типом економіки.



Рис. 3.6. Види нецінового стимулювання покупців

По всьому світу благодійний аспект під час продажу товарів загального вжитку, дитячих товарів та послуг є вже давно усталеним фактом. За допомогою такого явища магазини можуть не лише зробити свій товар більш привабливим для покупців, але й допомогти людям, які дійсно цього потребують.

Гроші, зібрані від продажу товару з доданим відсотком на благодійність, найчастіше всього йдуть на допомогу малозабезпеченим сім'ям, військовослужбовцям, людям з обмеженими можливостями та вадами розвитку, дітям-сиротам і т.д. Окремим пунктом в цьому виді благодійності є збори грошей на допомогу окремим людям з смертельно-небезпечними хворобами, орфанними хворобами та на фінансування програм по боротьбі з хворобами, які стали «пандеміями» та «чумою» сучасного світу(мова йде про фінансування програм

боротьби з туберкульозом, раком грудей та шийки матки, ВІЛ/СНІД, дитячими лейкозам та мієлолейкозом).

Окрім того варто зауважити, що попри те, що дитячий конструктор - це в переважній більшості товар для дітей та підлітків, найчастіше його купує саме доросле населення для своїх дітей. А тому благодійний аспект купівлі для дорослого населення буде приємним доповненням до покупки дитячого конструктора, так як більшість з цільової аудиторії покупців дитячих конструкторів є суспільно свідомі люди з визначеною позицією по найважливішим соціальним проблемам країни та світу.

Активне стимулювання, як ще один з підвидів нецінового стимулювання, також можна активно використовувати в ПрАТ «Дитячий світ Київ». Так як дитячий конструктор є специфічною іграшкою, яка, окрім розважального аспекту, носить ще інформаційний та розвиваючий характер, під час його продажу магазини роздрібної торгівлі можуть активно використовувати різноманітні тематичні конкурси та вікторини.

Тематичні конкурси можуть бути приурочені до виходу нового популярного фільму, звичайно якщо дитячий конструктор відповідає тематиці цього фільму, або навіть сконструйований по його сюжету, містить персонажів фільму. Конкурси можуть не лише допомогти продати тематичний конструктор, а й привернути увагу дітей та їх батьків до цього виду іграшок, показати наскільки далеко зайшло виробництво дитячих конструкторів у вдосконаленні свого продукту, як розширився спектр використання матеріалів та посилились вимоги до їх безпечності та екологічності, а також пояснити всім якою цікавою та захоплюючою грою це може стати для дітей та їх батьків. В кінцевому, проведення таких тематичних конкурсів та вікторин привернуть увагу не лише постійних покупців ПрАТ «Дитячий світ Київ», а й можуть привабити нових.

Види супутніх торговельних послуг, які слід застосовувати ПрАТ «Дитячий світ Київ», зображено на рис. 3.7.

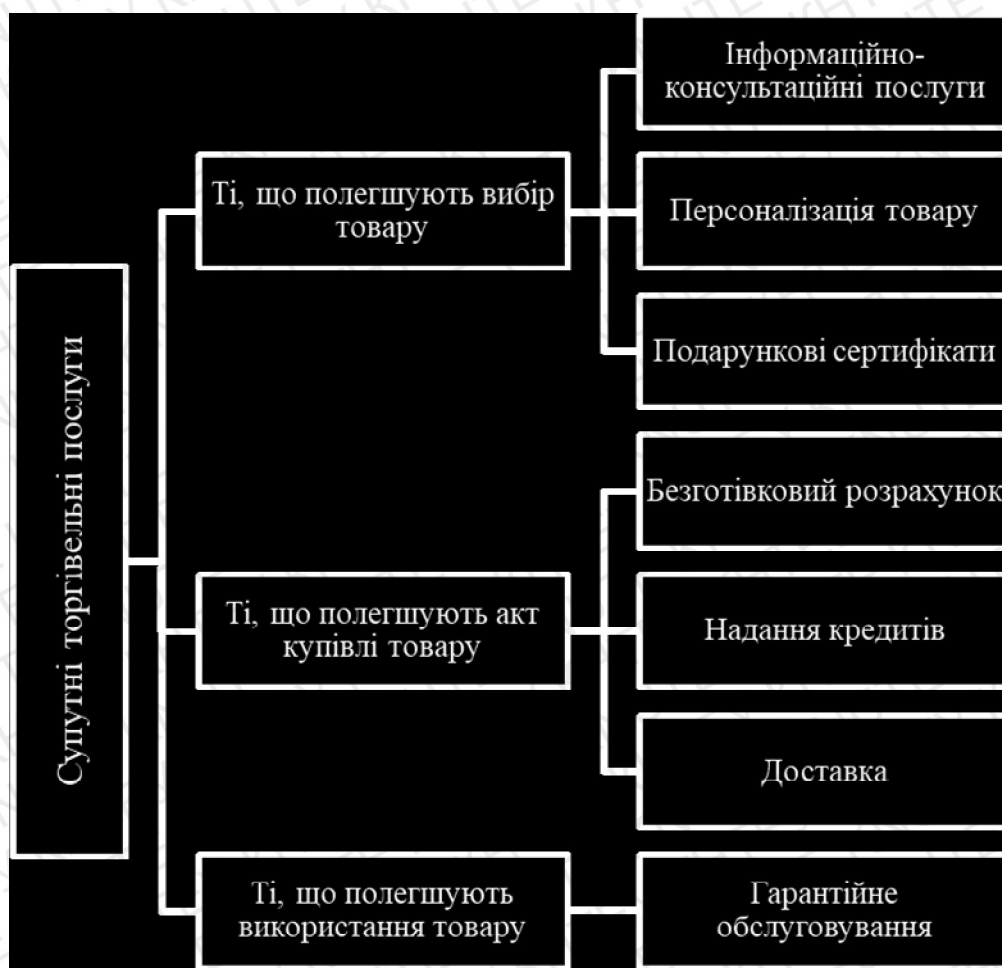


Рис. 3.7. Види супутніх торговельних послуг як види нецінового стимулювання

Отже, з розглянутих нами методів, ПрАТ «Дитячий світ Київ» слід застосувати благодійне, активне стимулювання, супутні торговельні послуги та цінові методи стимулювання.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

За результатами проведеного дослідження інформаційного супроводу та організації продажу дитячих конструкторів (за матеріалами ПрАТ «Дитячий світ Київ») можна зробити наступні висновки:

1. Було досліджено стан та тенденції розвитку ринку дитячих конструкторів в Україні. Популярність дитячих конструкторів в нашій країні постійно зростає. На ринку з'являються не лише нові види конструкторів, але і відкриваються нові магазини, які спеціалізуються виключно на продажу дитячих конструкторів. Проведений нами аналіз показав, що витрати батьків на дитячі іграшки складають в Україні 36% від загальної суми витрат на дітей, а отже, можна говорити про те, що дитячі іграшки переважають за обсягами продажу дитячий одяг та навіть дитяче харчування. Найбільша частка загального обсягу імпортованих дитячих конструкторів в Україну належить КНР – більше 40%. Результати аналізу показали також, що через значні обсяги імпорту дитячих конструкторів на вітчизняному ринку практично відсутні дитячі конструктори з українським колоритом.

2. Проведено теоретичне дослідження класифікації дитячих конструкторів. Так, аналіз наукової літератури дозволив виділити наступні ознаки, за якими класифікують дитячі конструктори: за віковою групою; за матеріалом; відповідно до складності конструктора; за числом основних компонентів; відповідно до способу сполучення; відповідно до гендерних відмінностей; відповідно до педагогічного значення.

3. Досліджуючи характеристику споживних властивостей дитячих конструкторів, ми виділили наступні складові: соціальне призначення (являє собою відповідність товару потребам населення, а саме дитячій аудиторії), функціональні властивості (характеризуються тим, наскільки даний вид іграшок відповідає своєму цільовому призначенню), надійність (властивість, яка

передбачає, що даний вид дитячої продукції може зберегти свої основні параметри, форми та конструкцію під час його експлуатації дітьми), екологічні властивості (являють собою рівень його впливу на навколишнє середовища), естетичні властивості (максимально красиві та правильно оформлені дитячі конструктори, які, окрім цього, несуть в собі значну змістовність, дозволяють виховати художній смак у користувача), ергономічні властивості (означають, наскільки комфортний та зручний в практичному застосуванні є даний вид іграшок) та безпека (відповідає за рівень захисту та забезпечення безпечного користування конструктором).

4. Основним нормативно-правовим документом, що регулює вимоги щодо якості та маркування дитячих конструкторів є Технічний регламент безпечності іграшок. Відповідність дитячого конструктора до вимог Технічного регламенту доводиться за допомогою проведення процедури добровільної оцінки відповідності. Виробник дитячого конструктора складає декларацію про відповідність та відповідно до технічного регламенту наносить знак відповідності технічним регламентам. Маркування слід наносити безпосередньо на готовий дитячий конструктор, споживчу, групову, а також транспортну тару, в якій транспортується конструктор. Маркування, яке присутнє на дитячому конструкторі, а також на тарі, в якій він транспортується, має бути нанесене способом, який гарантує тривале збереження чітких, незмивних маркувальних знаків, які можуть бути легко прочитані споживачем, а також мають бути зазначені в технічному описі зразка (технічні умови).

5. Ми дійшли до висновку, що для оцінки якості дитячих конструкторів необхідно використовувати органолептичний та вимірювальний методи дослідження, а для отримання достовірних результатів оцінки асортименту та якості, зокрема споживачами, необхідно використати соціологічний метод опитування – анкетування. Для аналізу асортименту дитячих конструкторів на ПрАТ «Дитячий світ Київ» буде використовуватись АВС-аналіз.

6. Проводячи аналіз асортименту дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ», ми означили такі основні закономірності. По-перше, більшість з представленого асортименту дитячих конструкторів в ПрАТ «Дитячий світ Київ» вироблена з пластмаси, та найменше з гумових матеріалів. Найбільше користуються попитом наступні торгові марки дитячих конструкторів: «LEGO», «Mega bloks», «Joy Toy». За результатами аналізу ми встановили, що найбільша кількість одиниць дитячого конструктора в ПрАТ «Дитячий світ Київ» постачається з КНР. Наступними лідируючими країнами-постачальниками дитячого конструктора є Канада та Німеччина, що посідають друге і третє місце в нашому аналізі. Україна посідає п'яте місце за обсягами постачання дитячого конструктора в ПрАТ «Дитячий світ Київ». В майбутньому, ПрАТ «Дитячий світ Київ» слід розширювати асортимент дитячих конструкторів виключно популярними торговими марками.

7. Нами було обрано чотири види дитячих конструкторів для дослідження інформаційного супроводу. Так, усі демонструють повноту інформаційного супроводу по усім категоріям. Проаналізувавши інформаційний супровід дитячого конструктора на ПрАТ «Дитячий світ Київ» можна зробити висновок, що підприємство приділяє недостатню увагу до нових методів інформаційного супроводу, навіть за наявності сайту в мережі інтернет, контент якого є недосконалим та не поповнюється періодично, що є великою помилкою в період комп'ютерних технологій та інтернету.

8. Проводячи оцінку якості дитячих конструкторів, які реалізуються в ПрАТ «Дитячий світ Київ», можна зробити висновок, що усі зразки конструкторів за якістю та безпечністю відповідають вимогам нормативної документації. А конструктор китайського виробництва із магазину низької цінової політики при оцінці якості показників показав дещо гірші результати, оскільки залишав сліди фарби на тканині при дослідженні якості фарбування конструктора. Керівництву ПрАТ «Дитячий світ Київ» слід в подальшому, більше приділяти увагу якості продукції, яку реалізує.

9. Досліджуючи законодавчу та нормативну базу регулювання торговельної діяльності й обслуговування покупців, слід відмітити, що одним із найважливіших Законів є Закон України «Про захист прав споживачів». Державний контроль у сфері захисту прав споживачів в Україні здійснює сформований Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – департамент захисту споживачів. Наступним ключовим законодавчим документом, що регулює діяльність продажу дитячих конструкторів є Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». Також, до складу законодавчої та нормативної бази регулювання діяльності ПрАТ «Дитячий світ Київ» відносяться і Національні стандарти України – ДСТУ. Вони являють собою стандарти, розроблені відповідно до чинного законодавства України, що встановлюють для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості, розроблені на основі консенсусу та затверджені уповноваженим органом.

10. В ПрАТ «Дитячий світ Київ» під час планування приміщення магазину було забезпечено повне сполучення торговельного залу з приміщенням для зберігання та підготовки товару до реалізації. Така легка сполученість дає можливість безперервного поповнення товарів у торговельний зал, в той же час ці приміщення є ізольованими та закритими для покупців магазину. Дані приміщення повинні розташовуватись відповідно до послідовності реалізації торговельно-технологічного процесу, при цьому утворивши можливість максимальної механізації процесів переміщення товарів з використанням найкоротшого шляху до торговельного залу.

11. Продаж дитячих конструкторів в магазині ПрАТ «Дитячий світ Київ» по методу відкритої викладки означає, що в магазині поєднуються елементи традиційного продажу товару через прилавок разом з наданням покупцям можливості вільного вибору товарів, можливості витратити додатковий час для

вирішення та отримати індивідуальну консультацію робітника магазину по вказаному товару. Варто зазначити, що цей метод передбачає переважання традиційного методу продажу разом з проведенням консультацій, тому цей метод є більш затратним у питаннях часу, але більш ефективний у питанні індивідуального обслуговування покупців та формування потужної когорти «постійних покупців».

12. Нами було запропоновано ряд методів цінового і нецінового стимулювання для удосконалення процесу продажу дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ». На нашу думку, благодійне стимулювання може стати дуже актуальним методом для ПрАТ «Дитячий світ Київ». Тематичні конкурси можуть бути приурочені до виходу нового популярного фільму, звичайно, якщо дитячий конструктор відповідає тематиці цього фільму, або навіть сконструйований по його сюжету, містить персонажів фільму. Конкурси можуть не лише допомогти продати тематичний конструктор, а й привернути увагу дітей та їх батьків до цього виду іграшок, показати, наскільки далеко зайшло виробництво дитячих конструкторів у вдосконаленні свого продукту, як розширився спектр використання матеріалів та посилились вимоги до їх безпечності та екологічності, а також пояснити всім, якою цікавою та захоплюючою грою це може стати для дітей та їх батьків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Найдьон О. С. Українська народна іграшка: Історія. Семантика. Образна своєрідність. Функціональні особливості / О. С. Найдьон. - К.: Просвіта, 2010. - 230 с.
2. Луценко К.О. Проблеми маркетингу дитячих товарів та дитячих брендів в Україні /К.О. Луценко, О.П. Косенко // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: archive.kpi.kharkov.ua/files/20181/
3. Загарницька І. Проблеми та перспективи становлення вітчизняної індустрії дитячих товарів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vird_2015_37_6.
4. Єрмолаєва М. Оцінка якості та безпечності дитячих іграшок на ринку України / М. Єрмолаєва, Т. Артюх // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/16056/1/92.pdf>
5. Галань О.В. Аналіз ринку дитячих іграшок в Україні // Формування механізмів управління якістю та підвищення конкурентоспроможності підприємств: VI Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція студентів, аспірантів та молодих вчених: тези доповідей, Дніпро, 26 березня 2015 р. – Дніпро: Університет Альфреда Нобеля, 2015. – С. 59-60.
6. Стан безпеки дитячих іграшок в Україні / Н. С. Царьова, А. В. Задорожний // Збірник наукових праць Одеської державної академії технічного регулювання та якості. 2012. – Вип.1. – С. 30-31.
7. World of toys. [Електронний ресурс]: Internationaler Spielwarenmarkt: — Режим доступу: <http://www.world-of-toys.org>.
8. Ukrainian Retail Association. Офіційна веб-сторінка. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rau.ua>
9. Аудиторсько-консалтингова Корпорація «Глобал Консалтинг». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://gc.ua>

10. Комерційна діяльність на ринку товарів та послуг (за ред. проф. Апопія В.В., проф. Гончарука Я.А.). – Львів, Видавництво ЛКА, 2007. – 450 с.
11. Технічний регламент безпеки іграшок і його обсяг охоплення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ns-plus.com.ua/2018/03/14/onovleno-tehnichnyj-reglament-bezpeky-igrashok/>
12. Передрій О.І. Особливості проведення експертизи якості дитячих іграшок / О.І. Передрій // Товарознавчий вісник ЛНТУ. –2011. – №4.– С. 167
13. Апопій В.В. Організація торгівлі: підручник. /В.В. Апопій, І.П. Міщук, Ребицький В.М. // - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 616 с.
14. Вплив дитячої іграшки на розвиток та здоров'я дитини та умови їх реалізації в торговельній мережі міста Запоріжжя / В.О. Хомутов, О.М. Костенко, М.Г. Линник, Л.В. Ульяник, Л.І. Белікова // Гігієнічна наука та практика: сучасні реалії: Матеріали XV з'їзду гігієністів України. – Львів, 2012. – С. 221-222.
15. Передрій О.І. Методи дослідження безпеки дитячих іграшок / О.І. Передрій // Формування і оцінювання асортименту, властивостей та якості непродовольчих товарів: матеріали І Міжнародна науково-практична конференція, Львів Львівська комерційна академія, 22 листопада 2013 р. [тези, Ч.ІІІ] / М-во освіти та науки, ЛКА. – Львів, в-во ЛКА, 2013. – С.51-52.
16. Закон України «Про захист прав споживачів». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
17. Постанова Кабінету міністрів України від 28 лютого 2018 р. «Про затвердження Технічного регламенту безпечності іграшок». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/151-2018-%D0%BF>
18. ДСТУ EN71-8. Безпечність іграшок. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=73644
19. ДСТУ 2166-93 (ГОСТ 24972-93) Іграшки. Маркування, пакування, транспортування та зберігання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=67581

20. Державні санітарні правила і норми безпеки іграшок та ігор для здоров'я дітей : ДСанПІН 5.5.6.012-98. – [Чинний від 199812-30]. – К. : Державні санітарні норми і правила, 1998. – 33 с.
21. ДСТУ 2168-93 (ГОСТ 27178-93) Іграшки. Методи випробувань. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=59219
22. ДСТУ 2165-93. Іграшки. Терміни і визначення. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://document.ua/igrashki.-termini-ta-viznachennja-nor8894.html>
23. ДСТУ 3216-95. Іграшки. Номенклатура показників якості. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=59220
24. Журавльова В.О. Ринок дитячих іграшок // Гра та іграшка. - 2015. - № 2. - С. 15-19.
25. Полька Н.С. Гігієнічне забезпечення умов життєдіяльності дітей: проблеми та шляхи їх вирішення / Н.С. Полька, Н.Я. Яцковська, А.Г. Платонова, С.М. Джурінська, К.С. Шкарбан, Г.М. Саєнко // Досвід та перспективи наукового супроводу проблем гігієнічного науки та практики: Зб. наук. тр. – К., 2011. – С. 70-80.
26. Мережко Н.В. Управління якістю : підручник / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 216 с.
27. Інтернет магазин ПрАТ «Дитячий світ Київ». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ds.com.ua>
28. Доманчук Д.П. Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект / Д.П. Доманчук // Регіональна економіка. – 2010. – № 4. – С. 193–195.
29. Крижко О.В. Інформаційні системи в маркетинговій діяльності/ О.В. Крижко, В.Г. Дарчук // «Економіка. Менеджмент. Бізнес». – 2016. – 4 (18). – С. 113- 120.
30. Панькова К.В. Основи формування маркетингової інформаційної системи / К.В. Панькова // Реформування фінансово-економічної системи в контексті

міжнародного співробітництва : міжнародна науково-практична конференція для студентів, аспірантів та молодих вчених (23-24 червня 2017 року, м. Київ).

– Київ : Аналітичний центр «Нова економіка», 2017. – С. 132-133

31. Закон України «Про рекламу» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>
32. Асортимент і характеристика іграшок. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://knowledge.allbest.ru/marketing/3c0b65625a3bc69b5d43a88421306c37_0.html
33. Вимоги безпеки до дитячого асортименту [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://ncsms.com.ua/detskay-stranichka/501-vimogi-bezpeki-do-tovariv-dityachogo-asortimentu>
34. Виявлення споживчих переваг щодо асортименту та якості дитячих конструкторів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://yak.vlynko.com/?p=580>
35. Дитячі іграшки на споживчому ринку України. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://sensor.net.ua/forum/375259/dityach_grashki_na_spojivchomu_rinku_ukrani_rozquotyasnennya_derjspojivstandartu
36. Дослідження ринку дитячих конструкторів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://yak.vlynko.com/?p=577>
37. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №172 «Про реалізацію положень Закону України «Про захист прав споживачів»». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>
38. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.consumer.gov.ua/>
39. Наказ Міністерства Економіки України від 19.04.2007 №104 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>

40. Закон України «Про ціни і ціноутворення» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17>
41. Податковий кодекс України. Законодавство України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>
42. Постанова Кабінету Міністрів України «Про здійснення розрахунків за продані товари з використанням спеціальних платіжних засобів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-2010-%D0%BF>
43. Закон України «Захист суспільної моралі» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1296-15>
44. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17>
45. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>
46. Ринок дитячих іграшок – стабільне щорічне зростання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://msb.aval.ua/news/?id=25077>
47. Дідченко Ю.О. Дослідження ринку дитячих іграшок в Україні / Ю.О. Дідченко, Н.В. Юдіна // [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/viewFile/134430/131004>
48. ДСТУ 2032-92 Іграшки. Предмети для дитячої творчості. Загальні технічні умови. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=72110
49. ДСТУ 2167-93 (ГОСТ 24971-93) Іграшки. Види та порядок проведення випробувань. Правила приймання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=59218
50. ДСТУ 4303:2004 Роздрібна та оптова торгівля. Терміни та визначення понять. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.profiwins.com.ua/uk/directories1/dstu4303.html>

51. Технологія й обладнання підприємств торгівлі / Ребіцький В.М, Антонюк Я.М., Балабан П.Ю. та ін. Кер. авт. кол. В.М. Ребіцький. – К.: Либідь, 1996. – 304 с.
52. Козак В.Г. Удосконалення системи інформаційного забезпечення / В.Г. Козак // Економіка АПК. – 2010. – № 1. – С. 66 – 70.
53. Длігач А. О. Маркетингова цінова політика : світовий досвід, вітчизняна практика / А. О. Длігач. — К. : ВД «Професіонал», 2006. — 304 с.

ДОДАТКИ

ОЦІНКА ЯКОСТІ ДИТЯЧИХ КОНСТРУКТОРІВ ПАТ «УНІВЕРМАГ «ДИТЯЧИЙ СВІТ»

**Шилак В.А. , 1 курс СВО «магістр», ФТМ КНТЕУ
спеціалізація: «Товарознавство та комерційна логістика»**

У статті проведено оцінку якості дитячих конструкторів, що реалізуються в ПАТ «Універмаг «Дитячий Світ», зроблено порівняння обраних зразків конструкторів різних виробників з конструкторами нижчої цінової категорії, та надано рекомендації щодо правильного обрання якісної та безпечної іграшки.

В статье проведена оценка качества детских конструкторов, реализуемых в ПАО «Универмаг «Детский Мир», сделано сравнение выбранных образцов конструкторов разных производителей с конструкторами низшей ценовой категории, и даны рекомендации по правильному выбору качественной и безопасной игрушки.

The article assesses the quality of children's designers implemented at PJSC "Department Store" Children's World ", compares selected designs of designers of different manufacturers with the quality of designers of the lower price category, and gives recommendations on the correct selection of high-quality and safe toys.

Ринок дитячих іграшок на сьогоднішній день є одним із ринків, що динамічно розвиваються, і він не збирається поступатися позиціями в найближчі роки. Дитяча іграшка - той товар, попит на який росте прямо пропорційно збільшенню добробуту населення країни і росту народжуваності. А оскільки політика держави спрямована на подальше збільшення народжуваності в країні, і питанням дитинства приділяється багато уваги, аналітики пророкують ринкові дитячих іграшок подальший розвиток [2].

Мало хто замислюється над тим, які іграшки ми даємо нашим дітям, яку шкоду можуть завдати вони дитині. Так, дитина може поранитися або вдихнути дрібний фрагмент. Але крім цього, більша небезпека криється у складі матеріалів, з яких виготовлені іграшки та їх оздоблення [3].

Об'єктом нашого дослідження є дитячі конструктори, що реалізуються у ПАТ «Універмаг «Дитячий світ».

Предметом є якість дитячих конструкторів, що виготовлені з різних сировинних матеріалів.

Основна мета даної роботи полягає у проведенні оцінки якості дитячих конструкторів, що реалізуються у ПАТ «Універмаг «Дитячий Світ».

Асортимент конструкторів в ПАТ «Універмаг «Дитячий світ» представлений такими торговими марками: AUSINI, Bambi, BanBao, Bebelino, BIG, Brain Box, Brick, Clementoni, Cobi, CUBIKA, Dickie toys, Eccoiffier, Ecoiffier, Engino, Gigo, Golden bright, Nap-p-kid, IQCamp, Joy Toy, Keenway, KI-Joy, Komarovtoys, Laser pegs, LEGO, Meccano, Mega Bloks, Minecraft, Peppa Pig, Plastelino, Playgo, PLAY SMART, Rainbow Loom, Shopkins, Simba, Sluban, Spin Master, Star Wars, Tigres, Toy State, Viga Toys, Wader, Woki, Wooden Toys, Zoob, Академія Розвиваючих Ігор, Знаток, Левеня, Магнікон. З них 78% займають конструктори закордонного виробництва та всього 22% - вітчизняного (див. рис. 1) [1].

Першим кроком оцінки якості дослідних зразків конструкторів були дослідження на відповідність пакування вимогам нормативної документації. Для дослідження було обрано 5 зразків конструкторів. Чотири дороговартісних конструктори із Універмагу «Дитячий світ» та один значно дешевший зразок конструктора із магазину «Територія мінімальних цін» (див.табл.1).

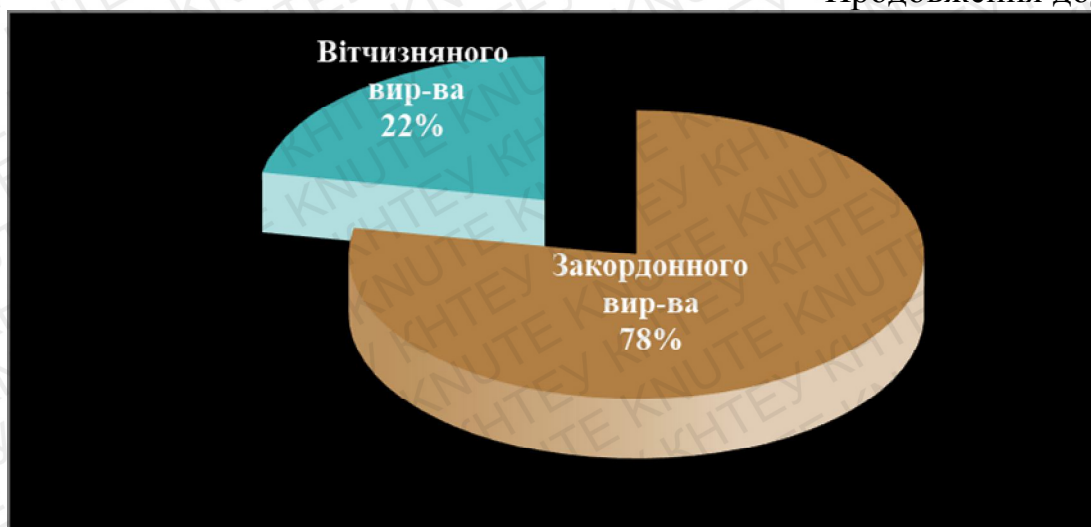


Рис.А1. Частка конструкторів вітчизняного та закордонного виробництва, що реалізуються в ПАТ «Універмаг «Дитячий світ»

Таблиця А1

Інформація про дослідні зразки конструкторів

Показники	Зразки				
	№1	№2	№3	№4	№5
Фото-зображення					
ТМ	«Тигрес»	«Clemmy»	«Blocks»	«LEGO»	«Feng La»
Країна - виробник	Україна	Італія	Китай	Данія	Китай
Ціна, грн	514	452	315	832	98

Всі дослідні зразки були упаковані у коробку із склеєного картону з кольоровим надрукованим малюнком. Конструктори розраховані на вік дитини від 3 років. За результатами проведеного дослідження встановлено, що пакування відповідає вимогам нормативної документації.

Наступним кроком оцінки конструкторів було дослідження на відповідність маркування вимогам нормативної документації.

Було проаналізовано дослідні зразки на відповідність вимогам до маркування. А саме було перевірено наявність таких характеристик:

1. Найменування підприємства-виробника, його адреса;
2. Товарний знак;
3. Найменування іграшки;
4. Позначення нормативного документу, за яким був виготовлений виріб;
5. Дата виготовлення;
6. Кількість іграшок у пачці;

Продовження додатку А

7. Вік дитини;
8. Відповідність виробу директивам Європейського союзу про безпеку;
9. Штриховий код виробу;

Проаналізувавши маркування дослідних зразків, робимо висновки, що лише 2 зразки із 5 відповідають вимогам нормативної документації за всіма показниками згідно маркування конструкторів. Це зразки: №1 «Тигрес»(Україна) і №3«Blocks»(Китай). А в трьох інших зразках допущені порушення, оскільки не вказана інформація щодо дати виготовлення.

Наступним кроком було проведення балової оцінки показників якості дослідних зразків конструкторів (наведена у табл. 2). Зразки оцінювалися від 1 до 5 (за 5-ти бальною шкалою).

Таблиця А2

Балова шкала показників оцінки якості дослідних зразків конструкторів

Показник	№1 «Тигрес»	№2 «Clemmy»	№3 «Blocks»	№4 «LEGO»	№5 «Feng Ja»
Стійкість на горизонтальній поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні	5 - ідеально утримується на поверхні
Відповідність розмірів іграшки конкретному віку дитини	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів	5 - всі деталі великих розмірів, немає дрібних елементів
Відповідність іграшки завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання	5 - повністю відповідає завданням виховання
Відповідність ігрових можливостей конкретному віку дитини	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей	5 – повністю відповідає ігровим можливостям дітей
Досконалість виробничого виконання	4 – досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	5 – ідеально досконале виробниче виконання	3 - задовільне виробниче виконання
Шорсткість (якість) поверхні	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	5 - ідеально гладка поверхня	4 - гладка поверхня
Якість фарбування деталей конструктора	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	5 - не залишає ніяких плям	3 – на білій вологій тканині залишає незначні плями

Продовження додатку А

Проаналізувавши показники, наведені вище, робимо висновок, що 4 дослідних зразки набрали максимальну оцінку 5 з усіх показників, лише 5-ий зразок «Feng La» (Китай) отримав 4 бали за показником «шорсткість поверхні» та 3 бали - «якість фарбування деталей конструктора». Останній зразок відрізнявся за зовнішнім виглядом, якістю виконання поверхні, оскільки під час дослідження зразка на якість фарбування поверхня елементів конструктора залишала на білій вологій тканині незначні кольорові плями фарби.

Додатково під час органолептичних досліджень (візуального огляду) елементів конструкторів оцінювались:

- зовнішній вигляд,
- характер поверхні (суха, липка, гладка),
- наявність дефектів.

Зовнішній вигляд іграшки за кольором, розмірними ознаками прийнятний для дітей від 3 років. На елементах конструктора не були виявлені тріщини, задирки, сколи. Нефункціональні гострі, крайки, ребра та кути були притуплені. Тому всі досліджувані зразки конструкторів за цими показниками відповідають вимогам нормативної документації.

Так як головна вимога до іграшок для дітей – їх абсолютна безпека, то вони не повинні наносити механічних ушкоджень, викликати алергічні реакції й сприяти появі захворювань різних органів. У товарознавчому дослідженні іграшок важливо встановити їх безпечність [3].

Безпека споживання конструктора повинна захистити дитину від небезпечних і шкідливих впливів, що виникають під час його використання. Перш за все, це відсутність ріжучих країв, допустимість визначеної кислотності, лужності, відповідність компонентного складу матеріалу, відсутність шкідливих органічних та неорганічних домішок, запаху тощо [5]. Визначення запаху дослідних зразків конструкторів проводили при кімнатній температурі. Під час досліджень ніякого запаху виявлено не було, тому інтенсивність запаху оцінена у 0 балів для всіх зразків.

Відповідність компонентного складу матеріалу, використаного у виробництві конструктора, є визначальною характеристикою, яка формує його безпеку. Тому дослідження стосувалися встановлення виду полімеру в пластичній масі. Як добре відомо, основні властивості полімерних матеріалів визначаються складом і структурою їх макромолекулярних ланцюгів. Звідси ясно, що для визначення виду полімеру у конструкторі в першому наближенні може бути достатньою оцінка функціональних груп, що входять до складу макромолекул.

Наявність тих або інших функціональних груп у полімері може бути визначена на основі існуючих і науково обґрунтованих інструментальних методів дослідження. Проте, практична реалізація цих методів завжди пов'язана з відносно великими часовими витратами і обумовлена наявністю відповідних видів достатньо дорогої випробувальної апаратури, що вимагає відповідної кваліфікації для її використання. Разом з тим, існують достатньо прості і доступні способи розпізнавання природи полімерів. Ці способи засновані на тому, що іграшки з різних пластичних мас відрізняються одна від одної за своїми зовнішніми ознаками, фізико-механічними властивостями, а також за відношенням до нагрівання, характером їх горіння і розчинності в органічних і неорганічних розчинниках [4].

У багатьох випадках природу полімерних матеріалів, з яких виготовлені іграшки, можна встановити за зовнішніми ознаками, при цьому особливу увагу слід звертати на наступні особливості: стан поверхні, колір, блиск, прозорість, жорсткість, еластичність тощо. Дослідні зразки виготовлені із гладкого непрозорого, жорсткого матеріалу різних кольорів.

Для того щоб правильно обрати якісну та безпечну іграшку, батькам необхідно врахувати наступні аспекти. Перш за все, потрібно бути обачними та звернути увагу на супроводжувальні документи. Маркування на упаковці свідчить про те, чи відповідає іграшка вимогам нормативних документів. Також важливо бути уважним щодо рекомендованого віку, з якого можна її використовувати. По-друге, важливим є склад хімічних елементів матеріалу, з якого зроблено іграшку, адже сьогодні в Україні продається величезна кількість іграшок, що

Закінчення додатку А

містять небезпечні речовини, такі як формальдегід, толуол, фенол. Ці сполуки здатні викликати алергічні реакції в дитини та навіть вражати центральну нервову систему. Іграшки повинні бути красиво оформлені, мати гладку поверхню, покриття повинне бути рівномірним, без пропусків. Іграшки повинні бути безпечними, гігієнічними, добре очищатися і митися. Звуки, які видають іграшки, повинні бути приємними для слуху. Фарби повинні бути абсолютно нешкідливими. Перелік барвників та інші вимоги до якості іграшок визначаються санітарними правилами з виробництва та продажу іграшок [8, 9].

Проводячи оцінку якості дитячих конструкторів, можна зробити висновок, що чотири зразки конструкторів із спеціалізованого магазину іграшок за якістю та безпечністю відповідають вимогам нормативної документації [6,7,10,11], незважаючи на те, що у 2-х конструкторів не була вказана інформація стосовно дати виготовлення. А конструктор китайського виробництва із магазину низької цінової політики при оцінці якості показників показав дещо гірші результати, оскільки залишав сліди фарби на тканині при дослідженні якості фарбування конструктора.

Список використаних джерел

1. Аналіз діяльності ПАТ «Дитячий світ». [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.tnu.in.ua/study/refs/d91/file201750.html> (дата звернення 17.04.2018).
2. Асортимент і характеристика іграшок. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://knowledge.allbest.ru/marketing/3c0b65625a3bc69b5d43a88421306c37_0.html (дата звернення 17.04.2018).
3. Вимоги безпеки до дитячого асортименту. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://ncsms.com.ua/detskay-stranichka/501-vimogi-bezpeki-do-tovariv-dityachogo-asortimentu> (дата звернення 19.04.2018).
4. Виявлення споживчих переваг щодо асортименту та якості дитячих конструкторів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://yak.vlynko.com/?p=580> (дата звернення 21.04.2018).
5. Гамідулаєв В.М. Товарознавство та експертиза непродовольчих товарів: Навчальний посібник / В.М. Гамідулаєв, Є.В. Іванова, С.Л. Миколаєва. – К., 2001. – 628 с.
6. ГОСТ 25779-90. Игрушки. Общие требование безопасности и методы контроля. . — Введ. 01—01—92. — М. : Изд-во стандартов, 1992. — 36 с.
7. Державні санітарні правила і норми безпеки іграшок та ігор для здоров'я дітей : ДСанПІН 5.5.6.012-98. — [Чинний від 1998—12—30]. — К. : Державні санітарні норми і правила, 1998. — 33 с.
8. Дитячі іграшки на споживчому ринку України. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://censor.net.ua/forum/375259/dityach_grashki_na_spojivchomu_rinku_ukrani_rozquotyasnen_nya_derjspojivstandartu (дата звернення 28.04.2018).
9. Дослідження ринку дитячих конструкторів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://yak.vlynko.com/?p=577> (дата звернення 23.04.2018).
10. ДСТУ 3216-95 «Іграшки. Номенклатура показників якості» — [Чинний від 1996—07—01].— К. : УкрЦСМ. —1996. — 21 с.
11. Про затвердження Технічного регламенту безпечності іграшок: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 липня 2013 р. №515. Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/515-2013-п>

Робота виконана під науковим керівництвом кандидата техн. наук, доцента
ПІРКОВІЧ К.А

ДЕКЛАРАЦІЯ про відповідність

1. Унікальний номер чи код іграшки (іграшок) _____
2. Найменування та адреса виробника або його уповноваженого представника _____

3. Ця декларація про відповідність складена під виключну відповідальність виробника _____

(найменування виробника)

4. Опис об'єкта декларації (ідентифікація іграшки, яка забезпечує її простежуваність), включаючи кольорове зображення достатньої чіткості для ідентифікації іграшки.

5. Об'єкт декларації, описаний у пункті 4, відповідає вимогам таких технічних регламентів _____

6. Посилання на застосовані національні стандарти з переліку національних стандартів або посилання на специфікації, стосовно яких декларується відповідність.

7. Призначений орган з оцінки відповідності* _____

(найменування, ідентифікаційний номер згідно з реєстром призначених органів)

виконав _____

(опис робіт з оцінки відповідності)

та видав сертифікат _____

8. Додаткова інформація

Підписано від імені _____
(найменування виробника або його уповноваженого представника)

_____ (дата складення декларації)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові, посада)

_____ (підпис)

* Заповнюється у разі проведення перевірки типу.

ШАНОВНІ ПОКУПЦІ КОНСТРУКТОРІВ!

Звертаємось до Вас за допомогою в проведенні дослідження з метою виявлення споживчих переваг щодо асортименту та якості конструкторів. Мета проведення анкетування полягає у проведенні аналізу, який буде відображений виключно у кваліфікаційній дипломній роботі.

Анкетування проводиться анонімно і не потребує вказувати персональні дані респондентів.

Просимо Вас, дати відповідь на нижче представлені запитання чесно.

Перш ніж перейти до запитань, вкажіть, будь-ласка, свій вік: _____

АНКЕТА**1. Як часто Ви купуєте дитячі конструктори:**

- 1.1 Щотижня
- 1.2 Два-три рази на місяць
- 1.3 Раз в місяць
- 1.4 Раз в два місяці
- 1.5 Раз в три місяці
- 1.6 Два-три рази на рік

2. Де Ви, зазвичай, купуєте дитячі конструктори?

- 2.1. В магазинах, де є спеціалізовані відділи по продажу дитячих іграшок
- 2.2. В фірмових магазинах іграшок, в яких є спеціалізовані відділи
- 2.3. У приватних осіб на ринку
- 2.4. Самі виготовляємо

3. Конструкторам яких країн-виробників Ви віддаєте перевагу?

- 3.1. В'єтнам
- 3.2. Китай
- 3.3. Польща
- 3.4. Україна
- 3.5 Країни СНД
- 3.6. Немає значення

4. Які фактори впливають на Ваш вибір при купівлі конструкторів?

- 4.1. Якість
- 4.2. Ціна

Закінчення додатку В

4.3. Торгова марка або фірма-виробник

4.4. Реклама

4.5. Інше (назвіть)

5. Які споживчі якості конструкторів є для Вас найважливішими?

5.1. Утилітарні (зручність)

5.2. Гігієнічність

5.3. Естетичні

5.4. Економічні

5.5. Безпека

6. Конструкторам із яких видів сировини Ви віддасте перевагу?

6.1. З дерева

6.2. З металу

6.3. З пластмаси

6.4. З полімерів

6.5. Не має значення

7. Які види конструкторів Ви купуєте частіше?

7.1. Будівельні

7.2. Математичні

7.3. Тварини

7.4. Інші

8. Чи задовольняє Вас асортимент конструкторів?

8.1. Так

8.2. Ні

8.3. Слід розширити

Ви відносите себе до населення

1. З високим рівнем прибутку

2. З середнім рівнем прибутку

3. З низьким рівнем прибутку

Місце проживання:

1. Місто

2. Селище міського типу

3. Село

Класифікація асортименту дитячих конструкторів ПрАТ «Дитячий світ Київ»

Класифікаційні ознаки					
<i>Вік дитини</i>	<i>Призначення</i>	<i>Матеріал</i>	<i>Число вимірів основних компонентів</i>	<i>Складність</i>	<i>Спосіб сполучення компонентів</i>
1.Ранній вік дитини (до 1 року);	1. Для розвитку в дитини базових рухів та сприйняття	1.Виготовленні із дерева	1.Лінійні	1.Кубики. Конструктор складається з 3 до 8-9 кубиків, з яких можна створювати різноманітні конструкції;	1.Кубики,які зроблені з різних матеріалів різної величини;
2.Молодший вік дитини (від 1 року до 3 років);	2.Для ознайомлення дітей з навколишнім середовищем	2.Виготовленні із металу	2.Плоскі	2.Будівельний конструктор. Конструктор складається з різноманітних брусків, кубиків, пірамідок, конусів, з яких можна створювати складніші будівельні конструкції;	2. Конструктори блокові. Вони утворенні з окремих блоків різної величини різних геометричних фігур;
3.Середній дошкільний вік дитини(від 3-х до 5-ти років);	3.Для ознайомлення дітей з елементами науки і техніки	3.Виготовленні із пластмаси	3.Просторові	3.Підлоговий «будівельний» набір. Конструктор складається з великих деталей, з яких можна будувати іграшкові будиночки для ляльок, гаражі для машинок.	3. Конструктори болтові В конструкторі є поєднання деталей з гвинтовим з'єднанням, яке розвиває в дитині технічну кмітливість.
4.Від 7-ми до 9-ти років;	4.Для кращого сприйняття художнього і музичного розвитку дітей	4.Виготовленні за допомогою намагнічених деталей	-	4.Трансформери. Конструктор складається , з невеликих блоків-деталей, створені за образом людини або тварини.	4.Конструктори магнітні. Конструктор складається з намагнічених деталей у формі пластин.

Класифікаційні ознаки				
<i>Вік дитини</i>	<i>Призначення</i>	<i>Матеріал</i>	<i>Число вимірів основних компонентів</i>	<i>Складність</i>
5.Від 9-ти до 12-ти років;	5.Для викликання у дитини захвату, подиву, сміху;	5.Виготовлені з текстильних матеріалів	-	5.Тематичні набори . Конструктори створюють певний тематичний образ. наприклад, море, магазин, ресторан, лікарню, бібліотеку, сад, кухню, ферму.
6.Від 12-ти до 15 років та старше;	6.Для розвитку у дітей: посидючості, кмітливості, дисциплінованості;	6.Комбіновані	-	
		7.Виготовлені за допомогою поліграфічних матеріалів	-	
		8.Виготовлені із гуми	-	

Додаток Д

Таблиця Д.1

Результати опитування споживачів різних вікових категорій

	Вікові категорії, рік				
	20-30	30-40	40-50	Більше 50	Разом
1. Частота з якою купують дитячі конструктори:					
-Щотижня	20	15	10	5	12,5
-Два-три рази на місяць	25	25	15	10	18,75
-Раз в місяць	35	35	40	25	33,75
-Раз в два місяці	15	20	25	30	22,5
- Раз в три місяці	4,5	4	8	20	9,12
- Два-три рази на рік	0,5	1	2	10	3,37
2. Місця, де купують дитячі конструктори:					
- В магазинах, де є спеціалізовані відділи по продажу дитячих іграшок	35	35	30	30	32,5
- В фірмових магазинах іграшок, в яких є спеціалізовані відділи	55	55	40	40	47,5
- У приватних осіб на ринку	9	9	25	25	17
- Самі виготовляємо	1	1	5	5	3
3. Переваги, які надаються країнам-виробникам конструкторів					
- В'єтнам	5	5	5	5	5
- Китай	50	50	50	50	50
- Польща	5	5	5	5	5
- Україна	25	25	25	25	25
- Країни СНД	5	5	5	5	5
- Немає значення	10	10	10	10	10
4. Фактори, які впливають при купівлі конструкторів					
- Якість	15	15	15	15	15

Продовження таблиці Д.1

	Вікові категорії, рік				
	20-30	30-40	40-50	Більше 50	Разом
- Ціна	55	55	55	55	55
- Торгова марка або фірма-виробник	25	25	25	25	25
- Реклама	5	5	5	5	5
- Інше (назвіть)	-	-	-	-	-
5. Найважливіші споживчі якості конструкторів для покупців					
- Утилітарні (зручність)	10	10	5	5	7,5
-- Гігієнічність	10	10	10	10	10
- Естетичні	45	45	30	30	37,5
- Економічні	5	5	5	5	5
- Безпеки	30	30	50	50	40
6. Види сировини для конструкторів:					
- З дерева	25	25	35	35	30
- З металу	5	5	5	5	5
- З пластмаси	45	45	35	35	40
- З полімерів	10	10	10	10	10
- Не має значення	15	15	15	15	15
7. Найчастіше купуючі види конструкторів:					
- Будівельні	40	40	40	40	40
- Математичні	15	15	20	20	17,5
- Тварини	40	40	35	35	37,5
- Інші	5	5	5	5	5
8. Чи задовольняє асортимент конструкторів?					
- Так	100	100	100	100	100
- Ні	-	-	-	-	-
- Слід розширити	-	-	-	-	-
9. Рівень прибутку населення:					
- З високим рівнем прибутку	25	25	15	15	20
- З середнім рівнем	50	50	50	50	50
- З низьким рівнем прибутку	25	25	35	35	30
10. Місце проживання:					

Закінчення таблиці Д.1

	Вікові категорії, рік				
	20-30	30-40	40-50	Більше 50	Разом
- Місто	100	100	100	100	100
-Селище міського типу	-	-	-	-	
-Село	-	-	-	-	
11. Вік покупців:	50	30	15	5	100

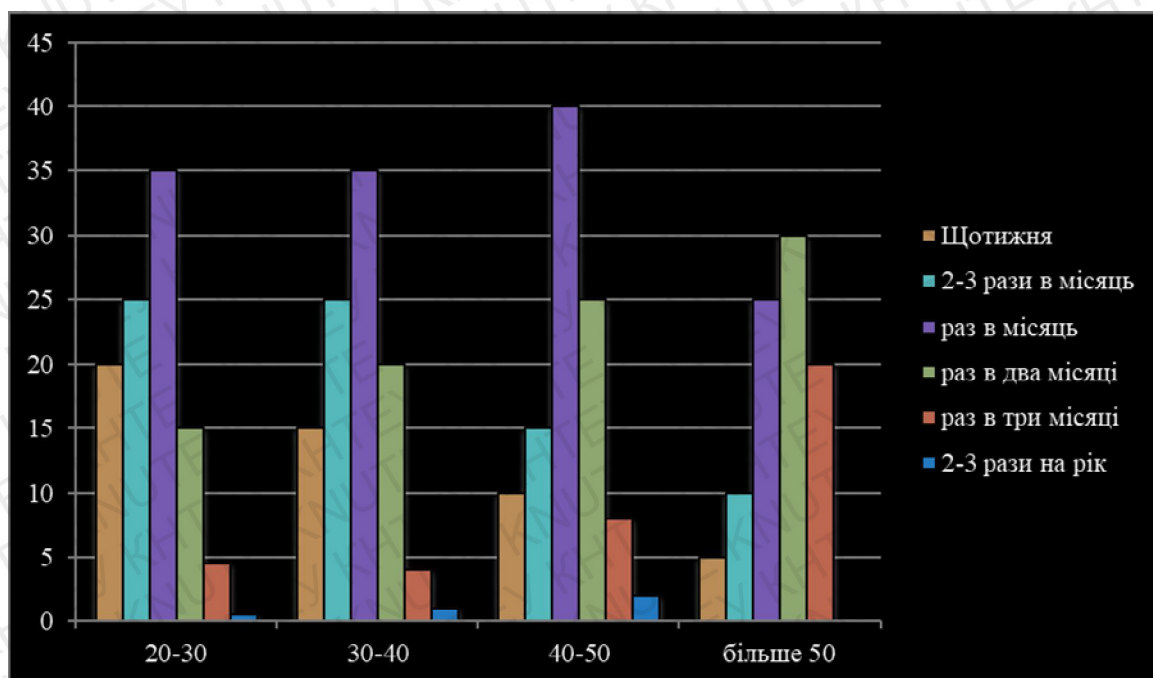


Рис. Е1 Ранжування частоти покупок дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

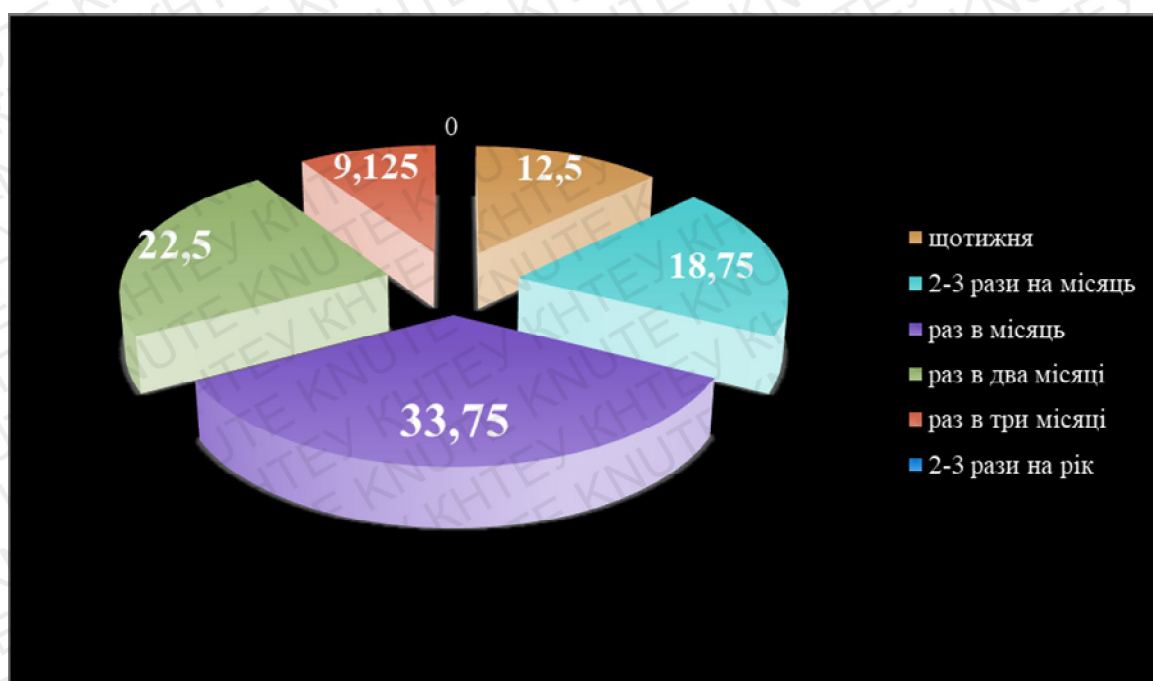


Рис. Е2. Вагомість частоти покупок дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

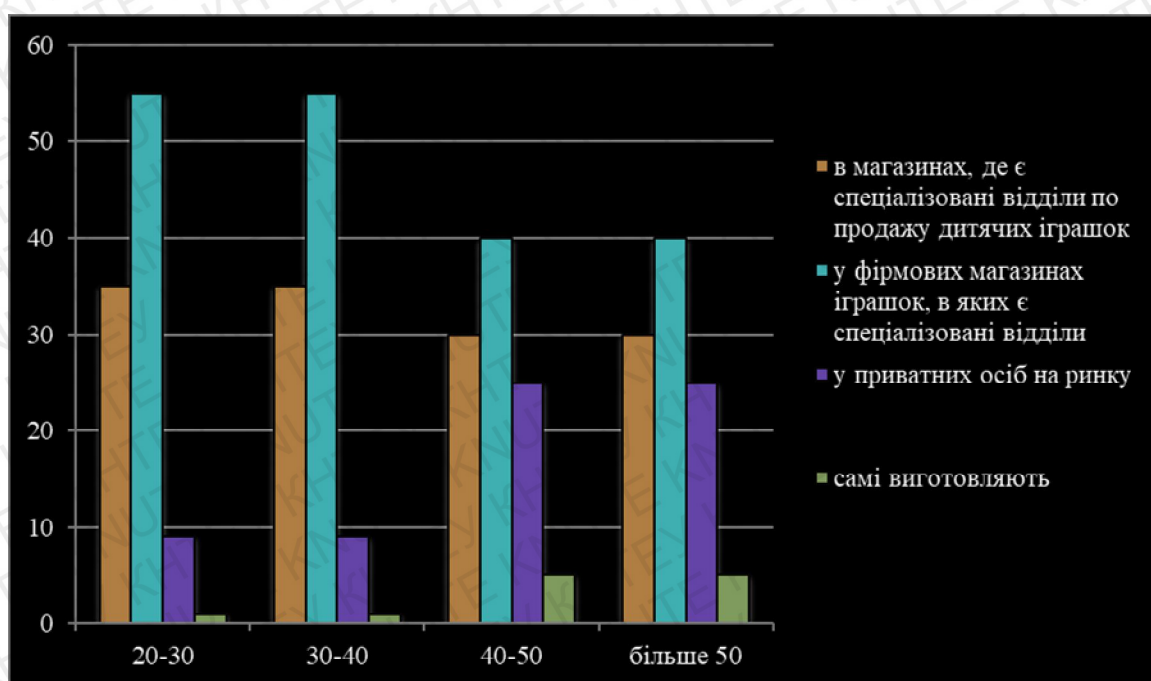


Рис. Е3. Ранжування місць покупок дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

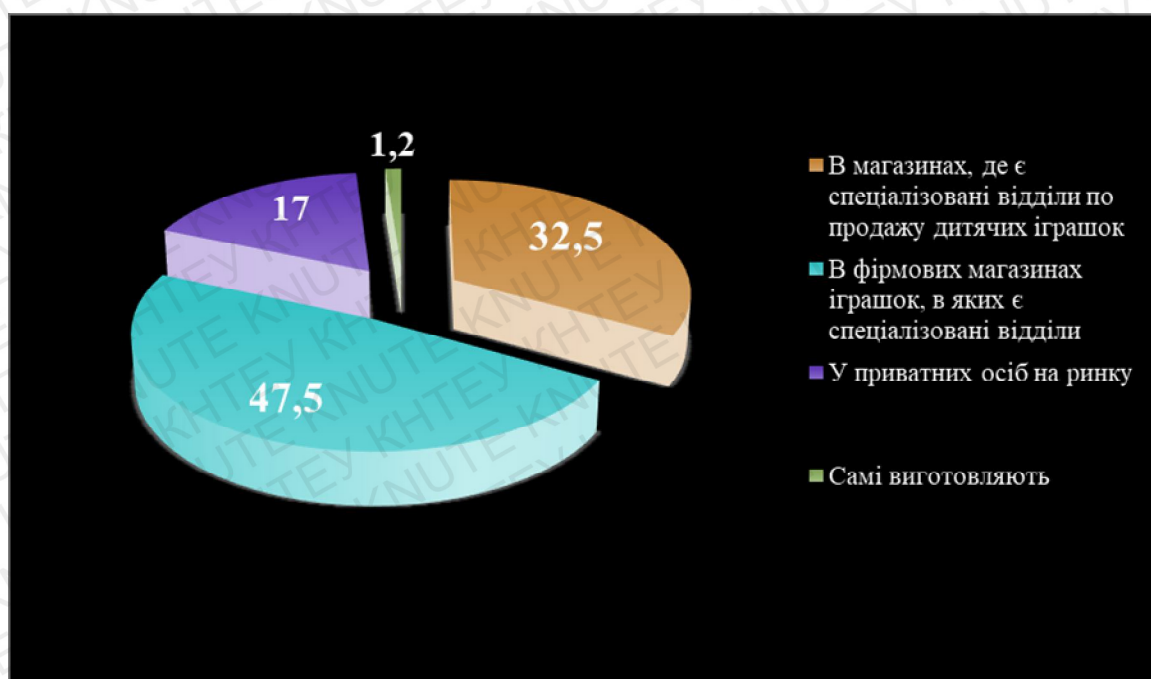


Рис. Е4. Вагомість місць покупок дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

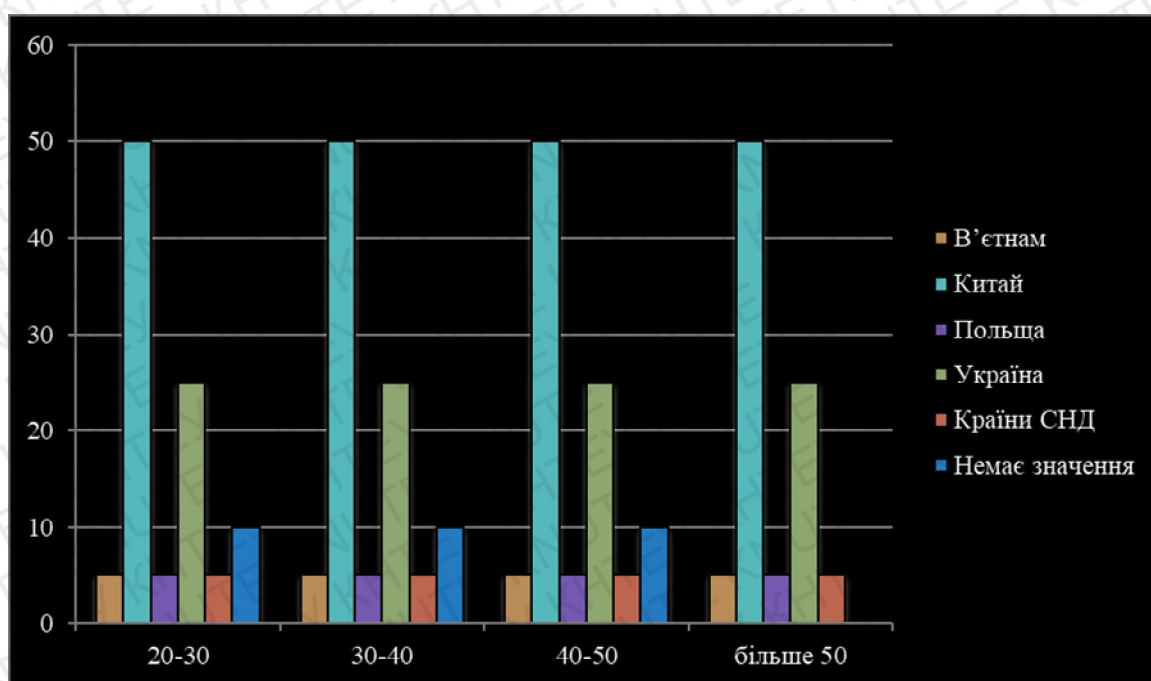


Рис. Е5. Ранжування країн-виробників дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

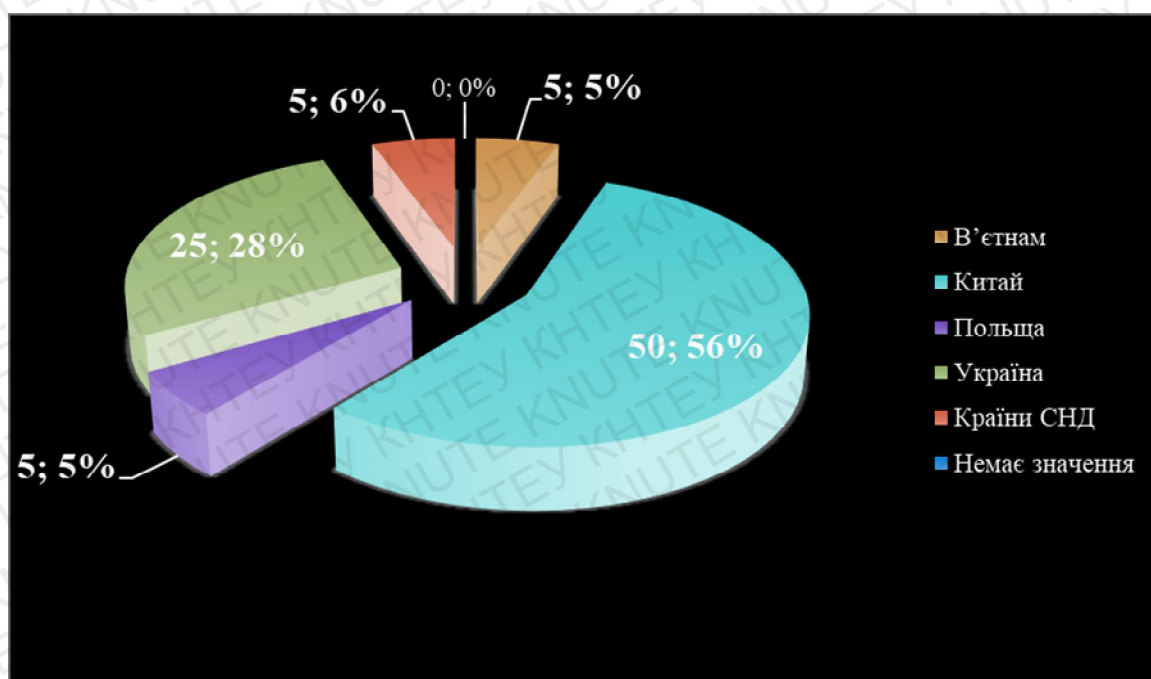


Рис. Е6. Вагомість країн-виробників дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

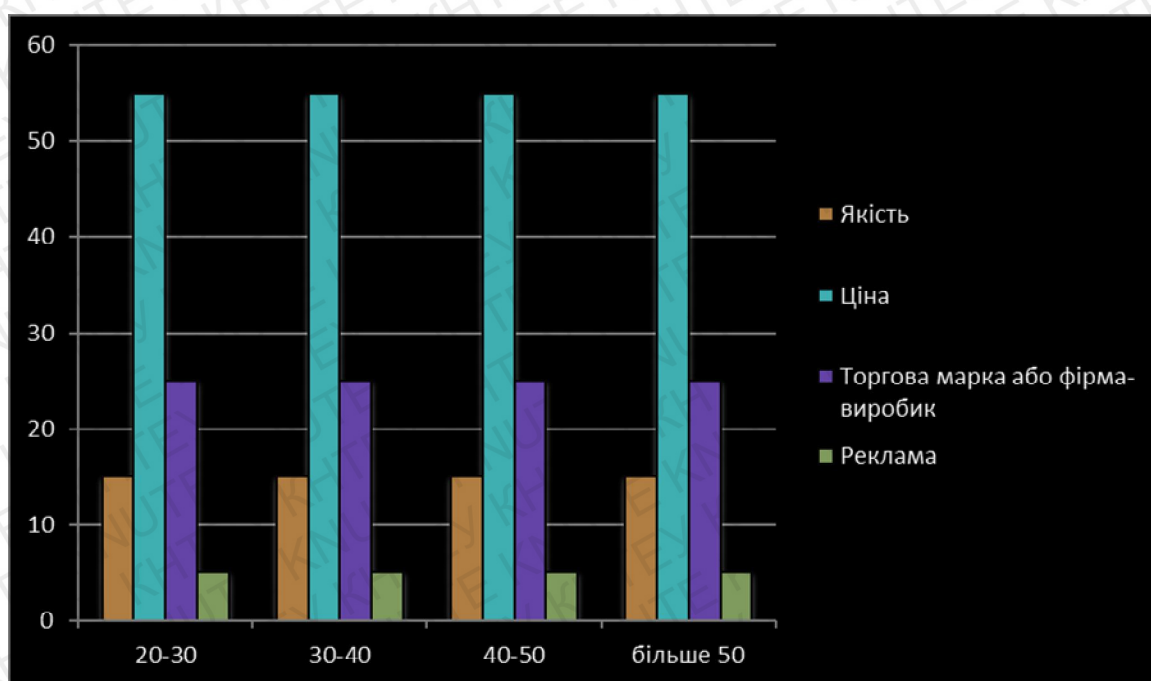


Рис. Е7. Ранжування факторів, які впливають на вибір покупки дитячих конструкторів, споживачами різних вікових категорій

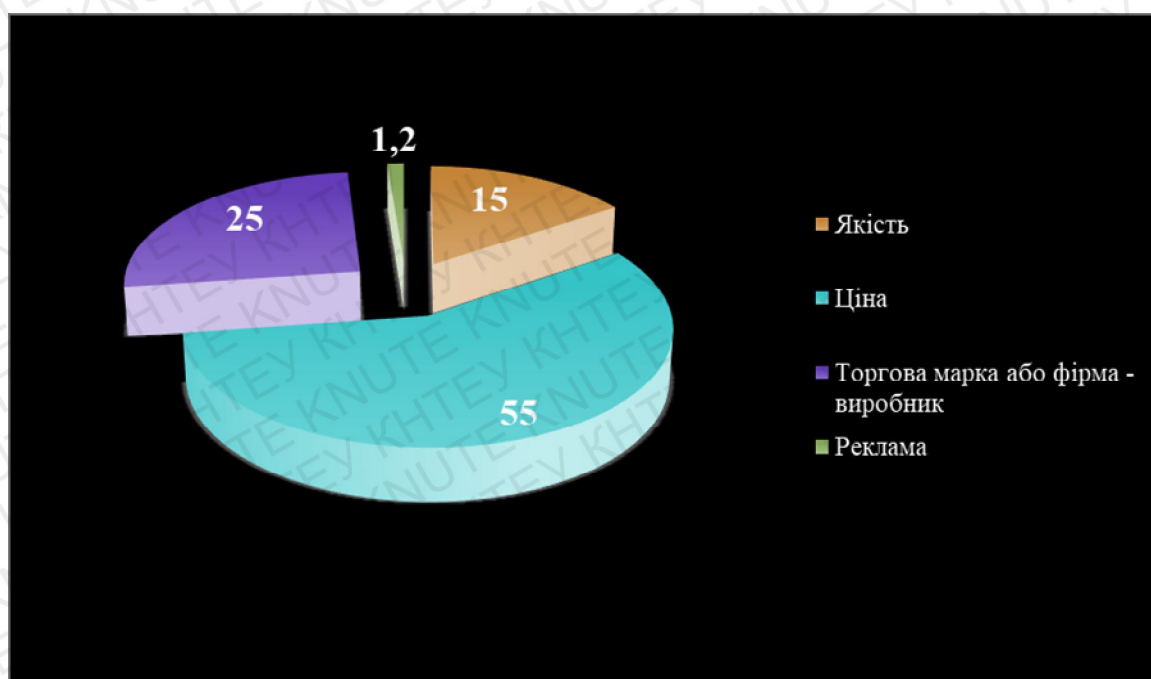


Рис. Е8. Вагомість факторів при купівлі дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

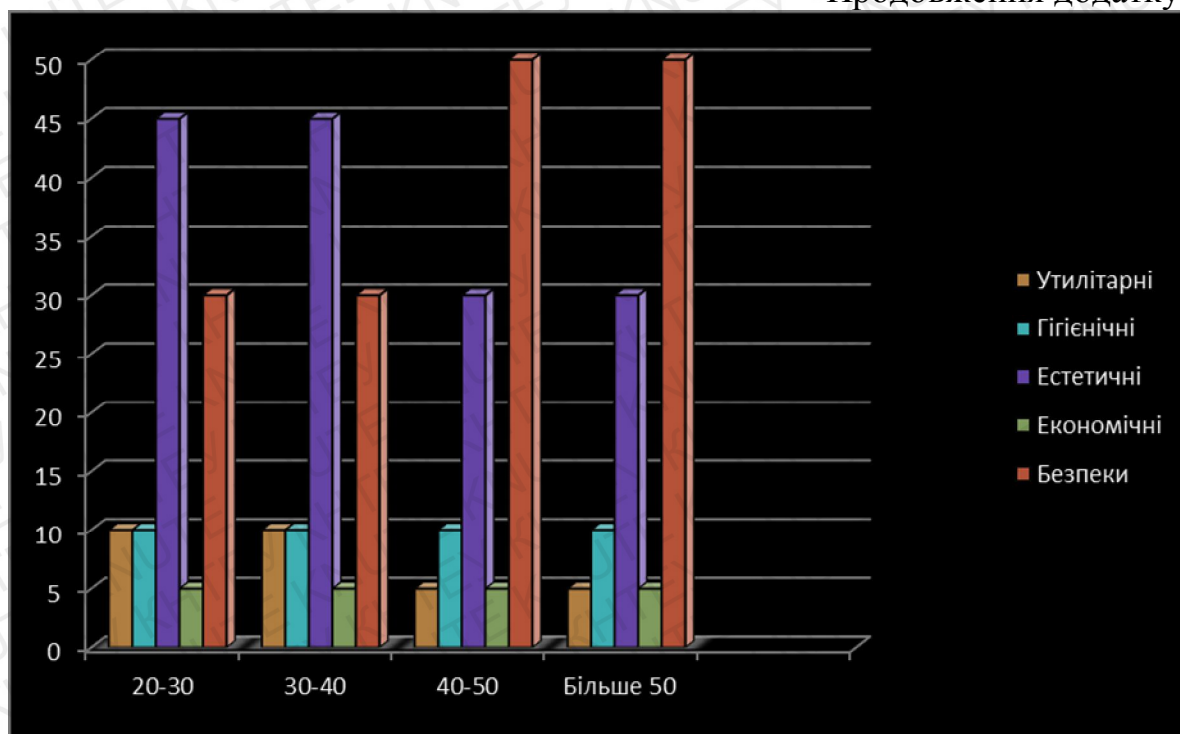


Рис. Е9. Ранжування споживних властивостей дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

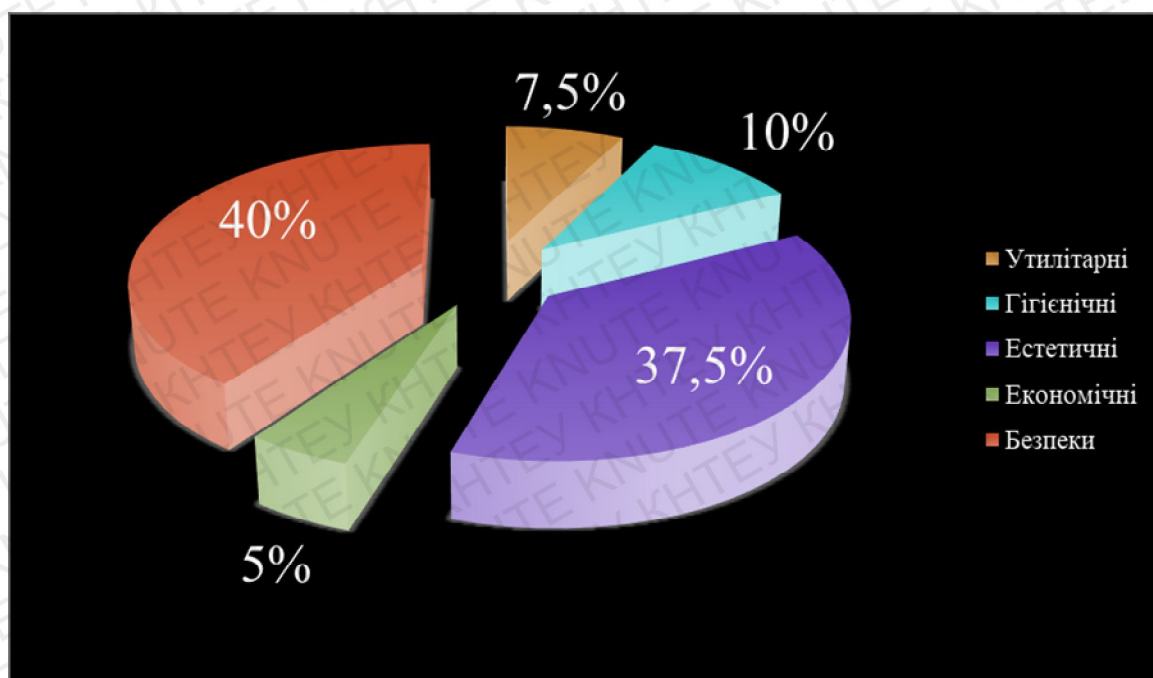


Рис. Е10. Вагомість різних груп споживних властивостей дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

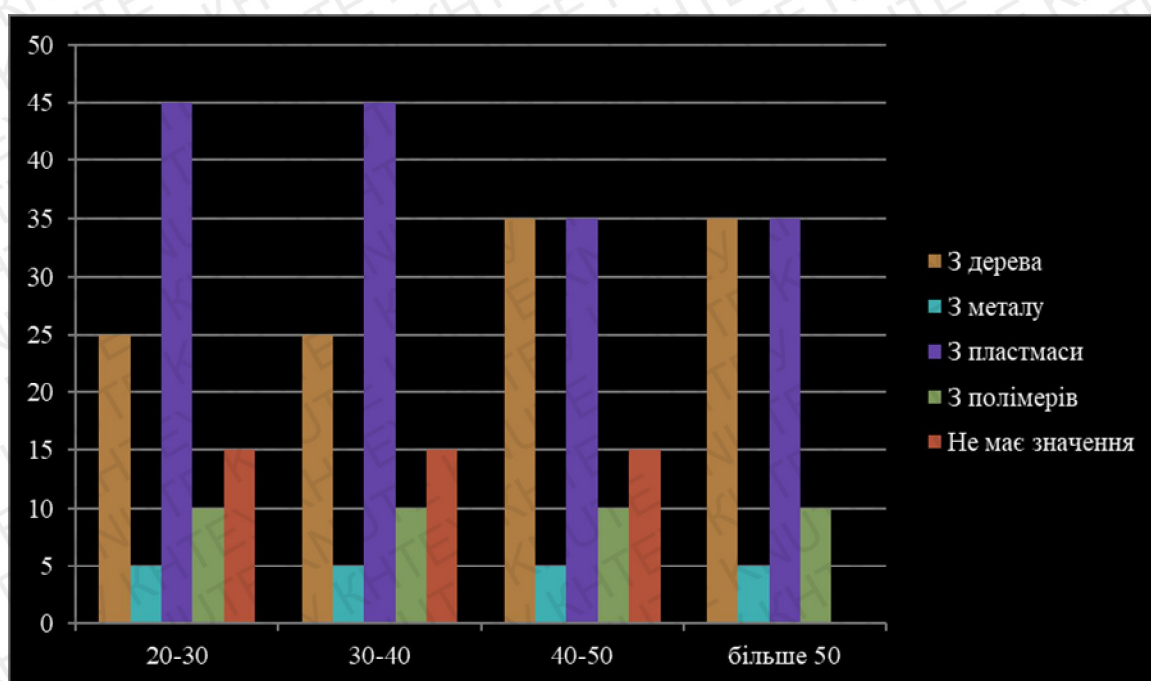


Рис. Е11. Ранжування видів сировини дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

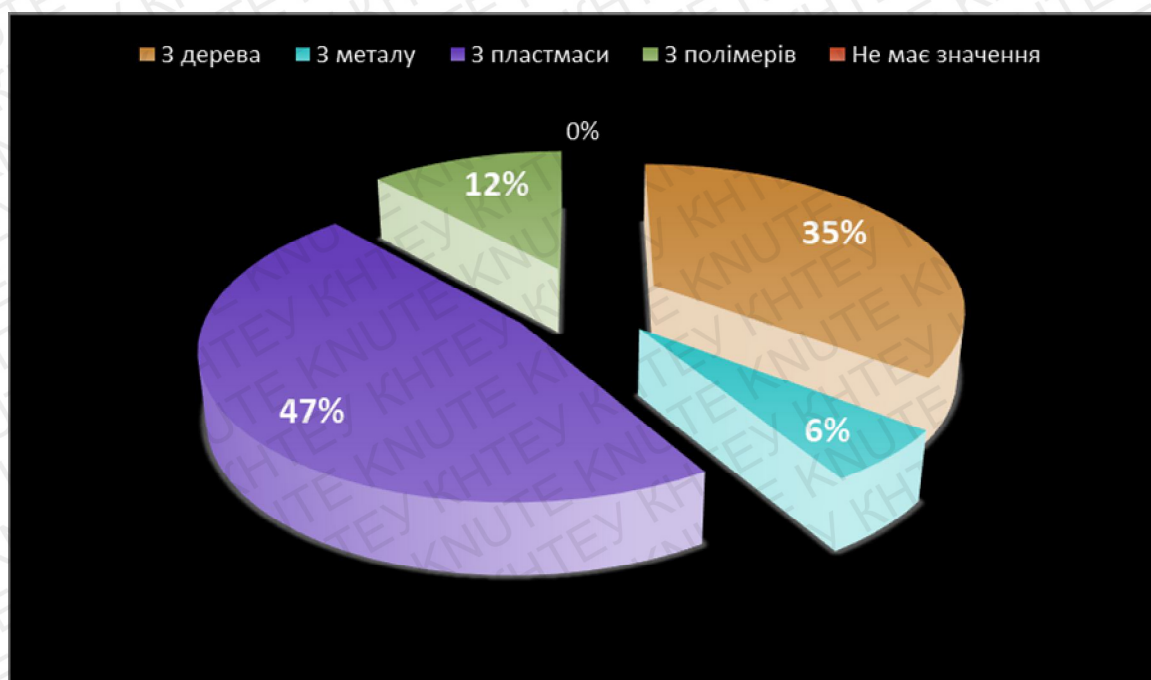


Рис. Е12. Вагомість сировини дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

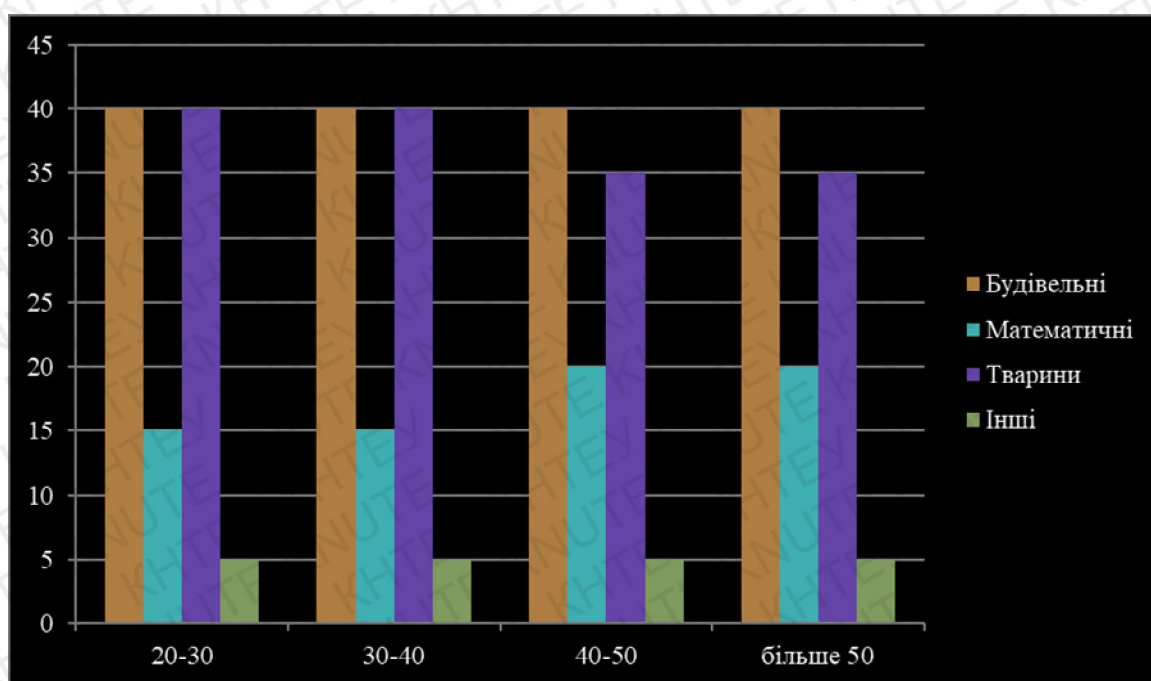


Рис. Е13. Ранжування видів дитячих конструкторів, які частіше купують, споживачами різних вікових категорій

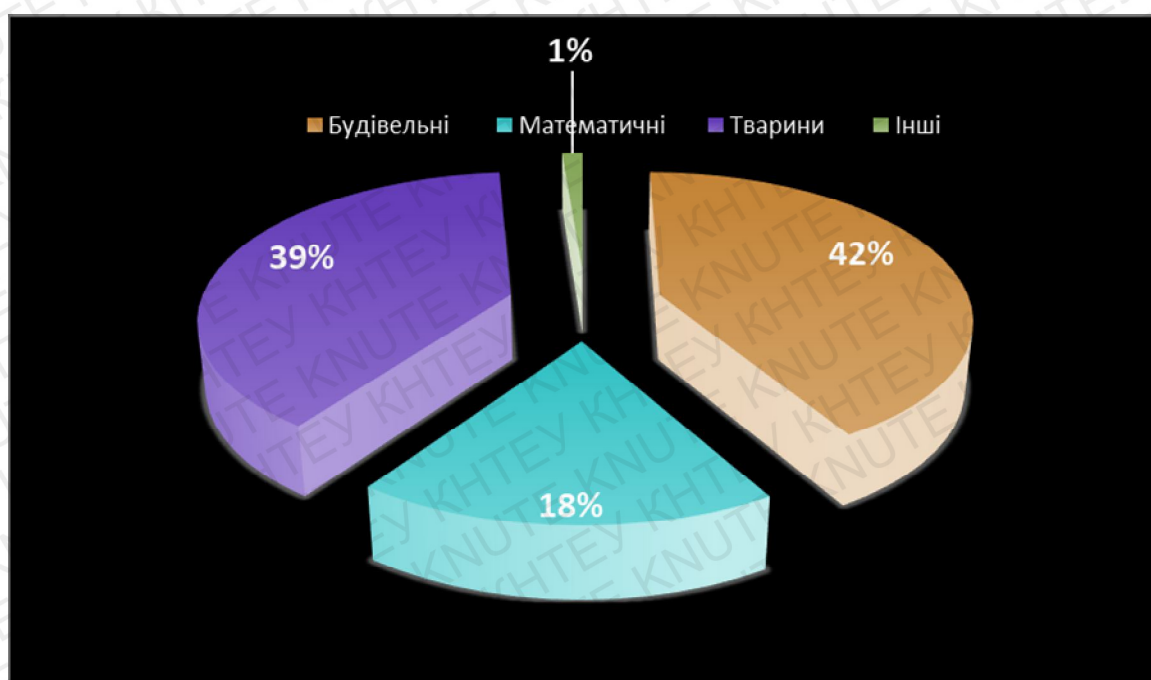


Рис. Е14. Вагомість видів дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

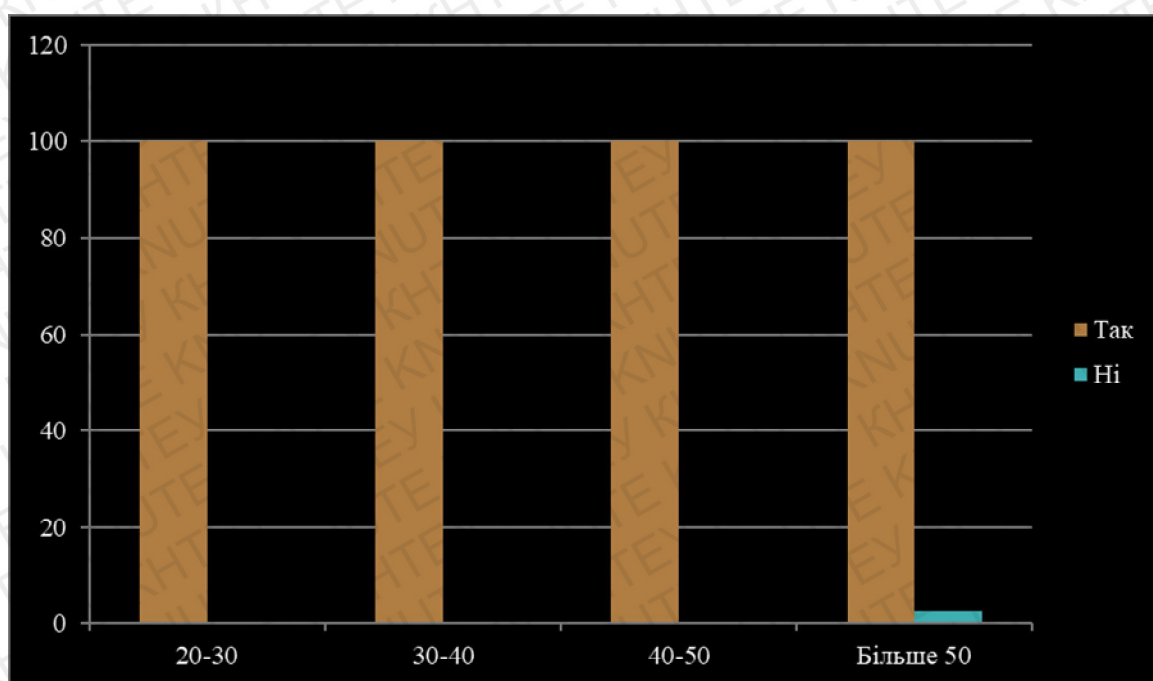


Рис. Е15. Ранжування задоволеності асортиментом дитячих конструкторів споживачами різних вікових категорій

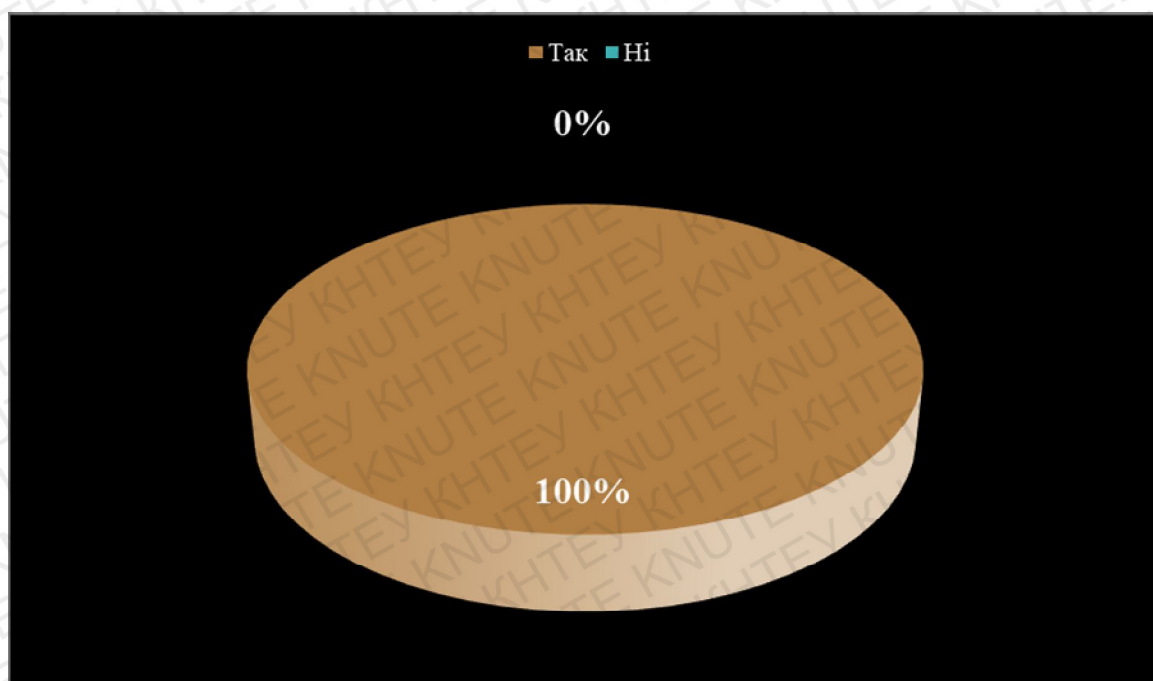


Рис. Е16. Вагомість задоволеності асортиментом дитячих конструкторів за результатами опитування споживачів

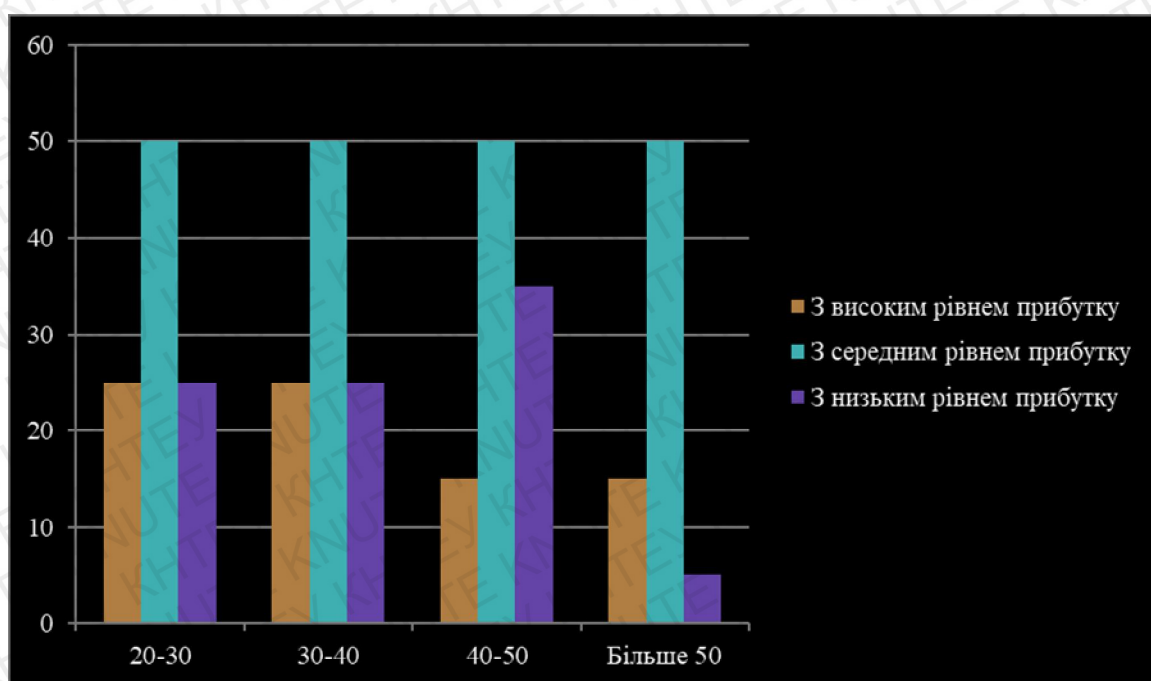


Рис. Е17. Ранжування прибутку населення (покупців конструкторів)
споживачами різних вікових категорій

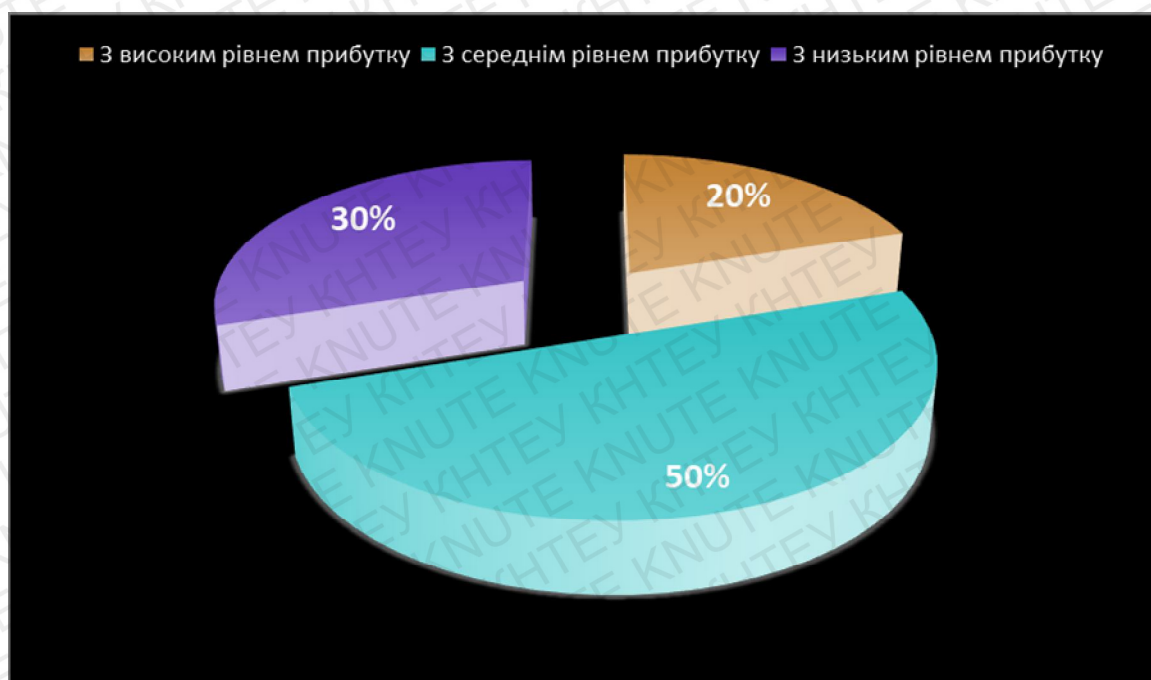


Рис. Е18. Вагомість покупців дитячих конструкторів за їхнім прибутком (за
результатами опитування споживачів)

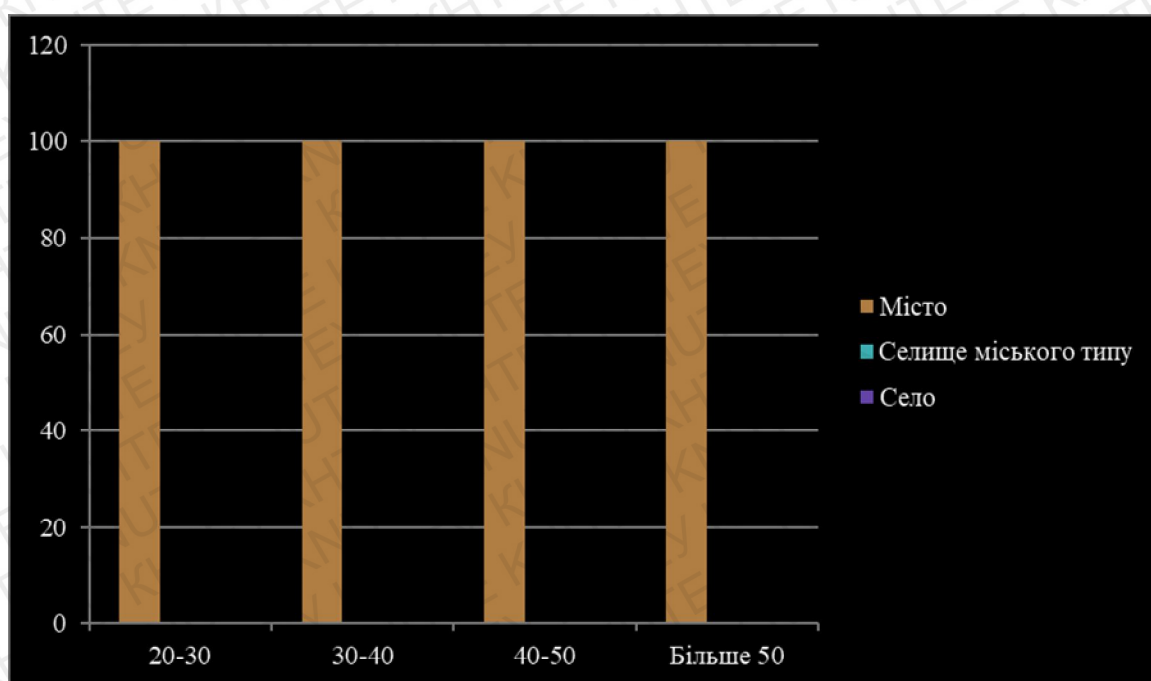


Рис. Е19. Ранжування місця проживання опитуваних споживачів різних вікових категорій

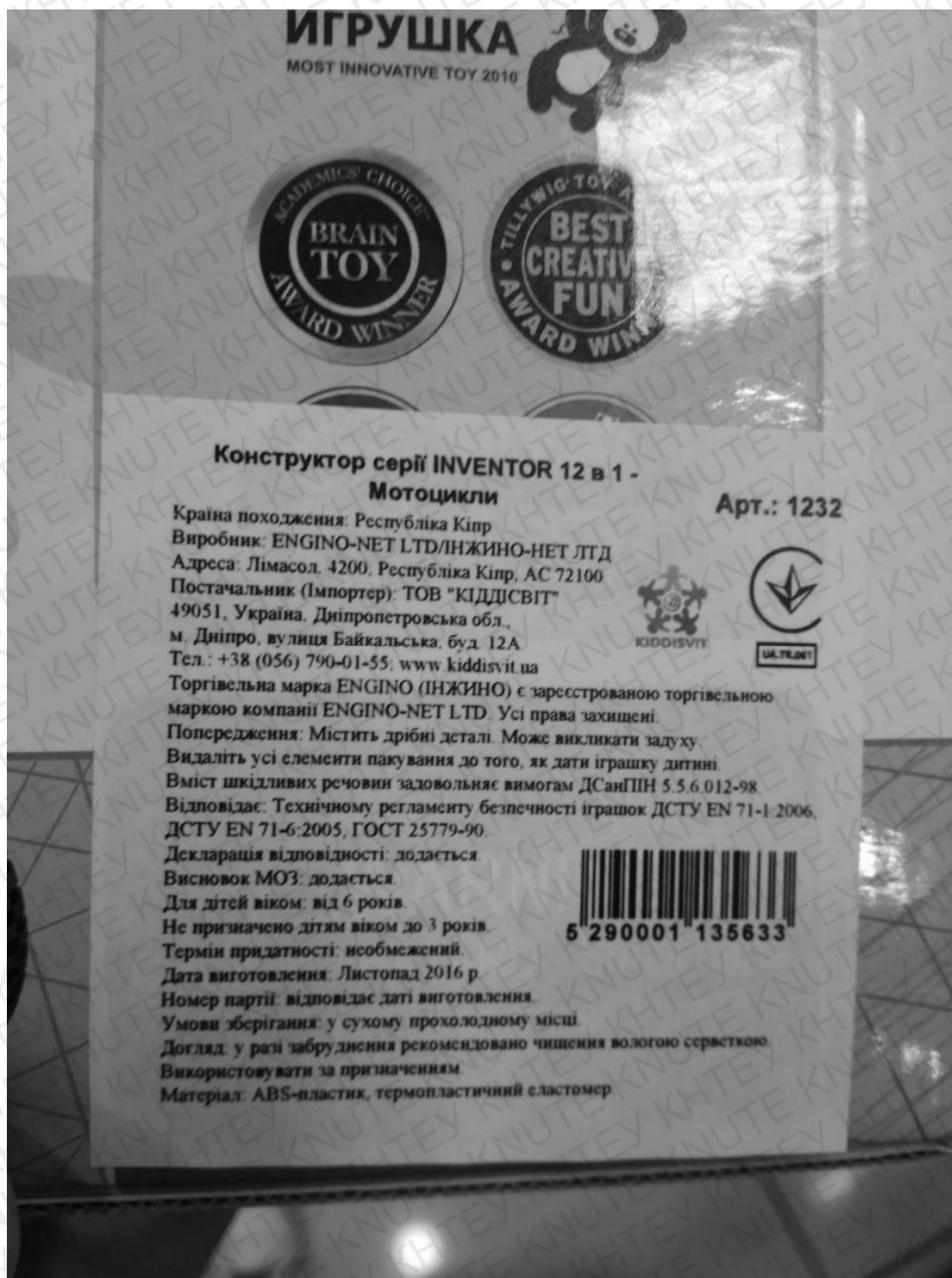


Рис.Ж1. Приклад інформаційного забезпечення на одному з дитячих конструкторів, що реалізує ПрАТ «Дитячий світ Київ»

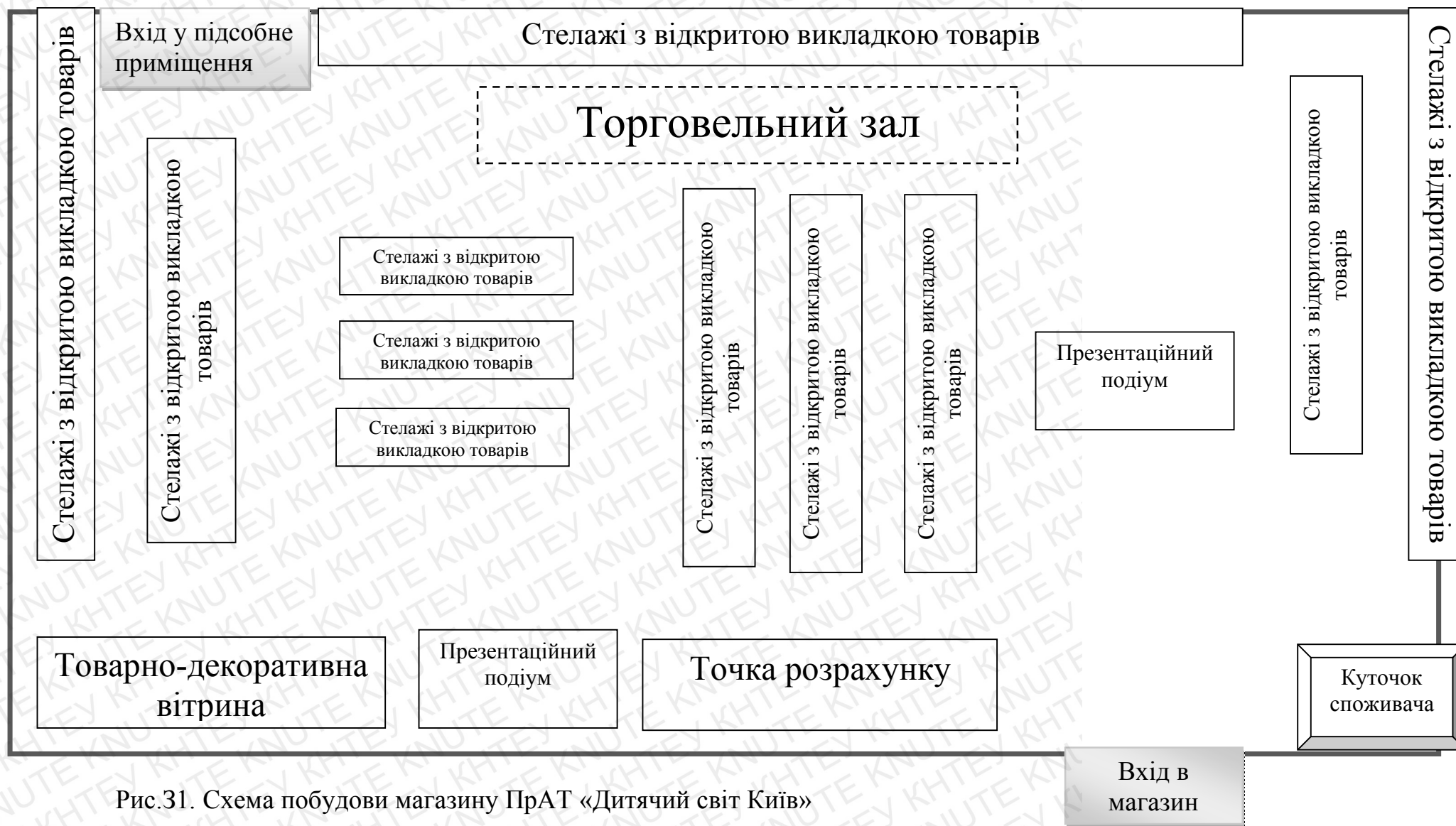


Рис.31. Схема побудови магазину ПрАТ «Дитячий світ Київ»