

Магістерська кваліфікаційна робота

**Управління інтернет-маркетингом в системі  
забезпечення конкурентоспроможності  
підприємств кондитерської галузі  
(на прикладі ПрАТ «ВЗФКіВ» ТМ «Солодка мрія»)**

Магістрантка: Здрілюк Вікторія

Керівник: доцент Штовба О.В.

**Об'єкт дослідження:** забезпечення конкурентоспроможності підприємства ПрАТ «Вінницький завод фруктових концентратів і вин» стосовно торгової марки «Солодка Мрія».



**Предмет дослідження:** теоретико-методологічні та прикладні аспекти використання інтернет-маркетингу для забезпечення конкурентоспроможності підприємства ПрАТ «Вінницький завод фруктових концентратів і вин» стосовно торгової марки «Солодка Мрія».

**Мета дослідження:** ідентифікація економічних процесів підприємства «Вінницький завод фруктових концентратів і вин» та синтез і обґрунтування пропозицій із забезпечення його конкурентоспроможності на основі покращення інтернет-маркетингу стосовно продукції підприємства під торговою маркою «Солодка мрія».

## **Сутність та зміст категорій «інтернет-маркетинг» та «конкурентоспроможність»**

Інтернет-маркетинг - комплекс заходів з ефективного просування і продажу товарів (послуг) за допомогою новітніх інтернет-ресурсів.

Конкурентоспроможність підприємства - його здатність впливати на ринок для захисту накопичених і розвитку потенційних стійких конкурентних переваг у ключових сферах бізнесу на основі кращого, ніж у конкурентів використання існуючих та формування нових видів і комбінацій ресурсів та компетенцій для створення продукції з інноваційною споживчою цінністю.

# Структура інтернет-маркетингу



## Ключові процеси управління інтернет-комерцією



## Стан та прогнози розвитку інтернет-комерції

**2018 рік:** США, електронна комерція – 500 млрд \$, темп - +16%.  
в т.ч. темп продажів через мобайл - +55%.

### Прогноз на 2019 р.:

США – 15% від обсягу роздрібної торгівлі

Китай – 23%



## Аналіз діяльності кондитерської галузі України

Кондитерський ринок України:

2017 р. – 4.4% імпорту;

2018 р. – 5.8% імпорту.

Обсяг ринку в 2018 р. - 20,5 млрд грн  
температура - +25%.

### I квартал 2019 р.

виробництво конд. виробів – -3.9%.

структура: внутрішній ринок – 45%, експорт – 55%.

Температура експорту - +9.4%.

**Висновок- внутрішній ринок: спад реалізації + загострення конкуренції.**



Вітаємо з Великоднем!

Прашине Молоко

ДЕТАЛЬніше

МЕНЮ



Солодка Мрія-Вінниця(0432)67-01-35 (0432)55-07-72

Інтернет-магазин (096)325-80-10 (073)2117055

Сьогодні ми не працюємо!

ПЕРЕДЗВОНІТЬ

ШВИДКЕ  
ЗАМОВЛЕННЯ  
СОЛОДКІВ



Наша продукція

Виробництво зефіру, мармеладу, цукерок, тортів та інших кондитерських виробів. Яблучного соку прямого віджиму, яблучного піре, яблучного повидла, хлібного квасу, та розлив артезіанської доочищеної питної води.



Безалкогольне виробництво



Кондитерське виробництво



Мармеладно-пастилеве виробництво



Фруктово-ягідне виробництво



Солодкі на замовлення

Пропонуємо величезний вибір тематичних тортів для дітей і дорослих, для корпоративних вечірок і весільних урочистостей. Індивідуальний підхід до кожного клієнта.



Побажання і відгуки

Відгуки вдячних клієнтів, а також побажання для майбутніх кулінарних експериментів на які ви можете вплинути своїм голосом.



Про компанію

ТОВ "Солодка Мрія-Вінниця" - одне з найбільших підприємств області, що працює на ринку харчової промисловості більше 10 років.

Безалкогольне виробництво · Кондитерське виробництво · Мармеладно-пастилеве виробництво

· Фруктово-ягідне виробництво



Copyright © 2019 Солодка мрія

Українська мова

Розробка сайту «МЕТАСТУДІЯ»

## «Солодка мрія» в інтернеті: сайт

Переваги

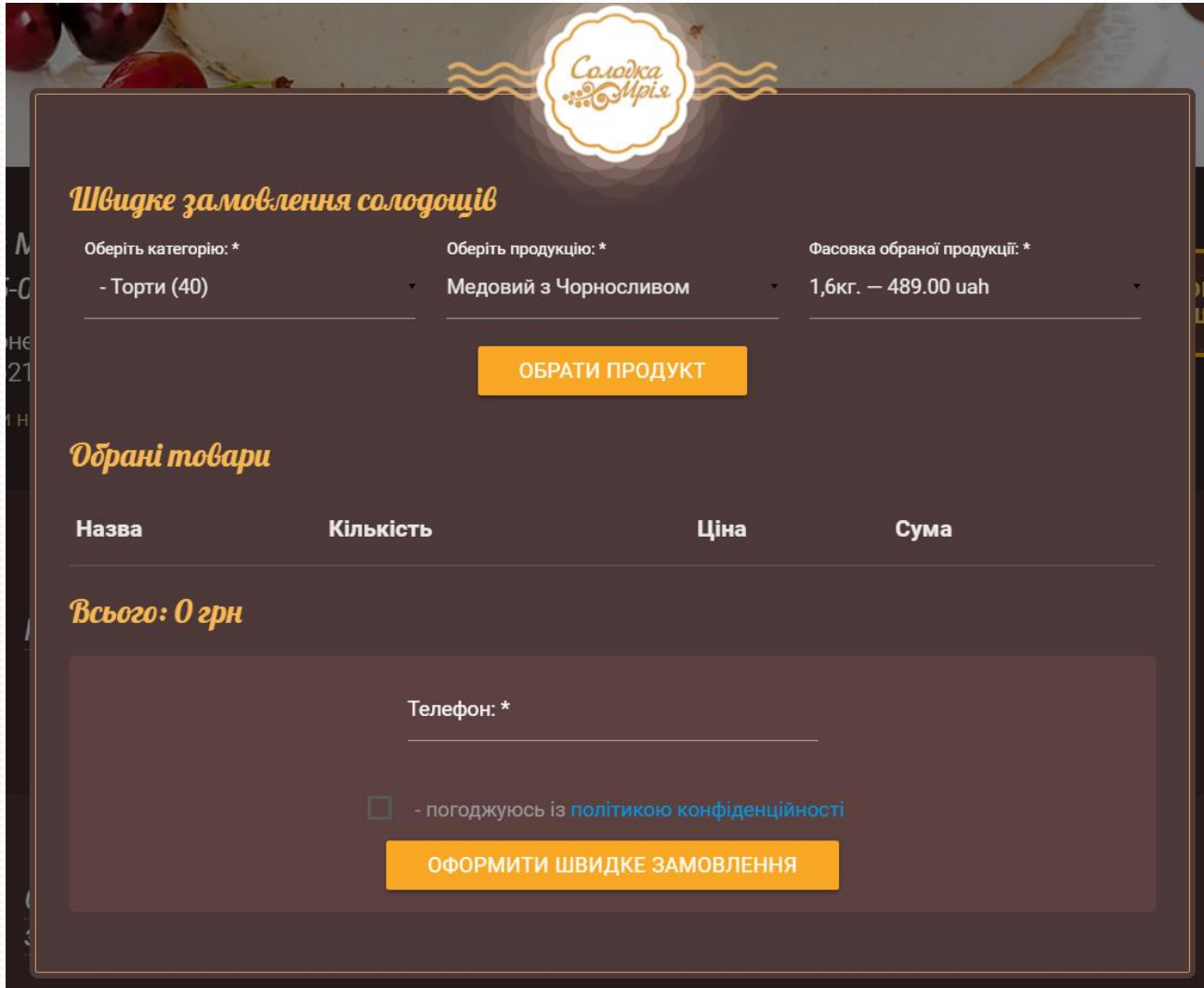
1. Не заскладний.
2. Містить багато корисної інформації про продукцію.
3. На головній є вхід до інтернет-магазину.

Помічені недоліки

1. Рідко оновлюється (погано обслуговується) – в червні вітають з Великоднем.
2. «Сьогодні ми не працюємо!», хоча інтернет-магазин працює.



## Інтернет-магазин «Солодка мрія»



**Швидке замовлення солодоців**

Оберіть категорію: \*  
- Торти (40)

Оберіть продукцію: \*  
Медовий з Чорносливом

Фасовка обраної продукції: \*  
1,6кг. — 489.00 uah

**ОБРАТИ ПРОДУКТ**

**Обрані товари**

Назва	Кількість	Ціна	Сума
-------	-----------	------	------

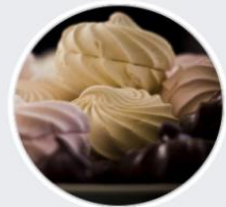
**Всього: 0 грн**

Телефон: \*

- погоджуюсь із [політикою конфіденційності](#)

**ОФОРМИТИ ШВИДКЕ ЗАМОВЛЕННЯ**

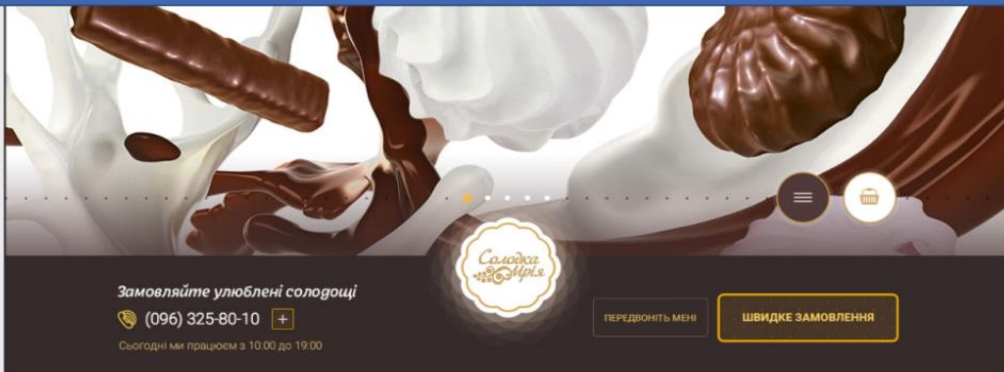
1. Мінімальний функціонал – управління за телефоном.
2. Відсутні: персональний кабінет, історія покупок, рекомендації товару, дисконт тощо.
3. Деяка важлива інформація не зазначена – безкоштовна доставка замовлення на 300+ грн.



Солодка Мрія @SMVinnitsa

- Главная
- Публикации
- Отзывы
- Видео
- Фото
- Информация
- Сообщество
- Мероприятия

Создать Страницу



Замовляйте улюблені солодощі

(096) 325-80-10

Сьогодні ми працюємо з 10:00 до 19:00



ПЕРЕДЗВОНІТЬ МЕНІ

ШВИДКЕ ЗАМОВЛЕННЯ

Нравится Подписки Поделиться

В магазин Сообщение

Публикации



ВС., 10 СЕНТ. 2017 Г.

Открытие интернет магазина

Зодчих вулиця, 16, Вінниця, Україна 741 человек интересуется

Интересует

Солодка Мрія и ещё 53

Комментарии: 4

Нравится

Комментировать

Солодка Мрія 25 апреля



4.8 4,8 из 5 · Основано на мнениях 0 человек

Задать вопрос Странице Солодка Мрія

"Могу ли я с кем-нибудь пообщаться?"

Задать вопрос

"У меня вопрос. Вы можете помочь?"

Задать вопрос

Введите вопрос...

Сообщество

Пригласите друзей поставить "Нравится" этой Странице

Нравится 2 302 людям

Подписаны 2 648 человек

Поставили "Нравится" еще друзьям

Информация

Отправить сообщение

www.vzfk.com.ua

Кухня/кулинария

Правки

Прозрачность Страницы

Facebook показывает информацию, которая поможет вам лучше понять цель Страницы. Просматривайте действия людей, которые управляют контентом и публикуют его.

Страница создана 31 августа 2017 г.

# «Солодка мрія» в інтернеті: сторінка у Facebook

1. Велике охоплення як для регіонально бренда 2648+ підписників; 2302+ лайків.

2. Останні оновлення 25 квітня та 7 червня.

3. Серед матеріалу - більшість фото, пов'язаних з акціями чи заходами компанії.

4. Є відео-ролик про презентацію виробництва та новорічні привітання від "Солодкої Мрія". Тривалість ролики 4,5 хвилин. Ролик продивилися 8500 разів; 219 лайків; 177 поширень.



solodkamriya

Follow

178 posts 548 followers 901 following

Солодка мрія  
Відмічайте нас на своїх світлинах  
Будемо вдячні за ваші відгуки ❤️  
#солодкамрія  
[vk.com/solodkamria15](https://vk.com/solodkamria15)



Відгуки ❤️



NEW



Актуальное



Black friday



work



1. Ізольовані сторінки окремих фірмових магазинів-кафе «Солодка мрія».

2. Брендіві сторінки немає.

3. Є «засмічені» сторінки з солодкою мрією, які не мають відношення до підприємства.

4. Споживачі самостійно виставляють розмічені фото з продукцією підприємства.

# «Солодка мрія» в інтернеті: YouTube

1. Власного YouTube-каналу підприємство немає.
2. Є окремі ролики з малою кількістю переглядів.
3. Тегування відсутнє.



**СОЛОДКА МРІЯ**  
 Олександр Топчій • 162 views • 4 months ago  
 ТОВ "Солодка Мрія-Вінниця" презентація 2019р.



**ТОВ "Солодка Мрія-Вінниця"**  
 Олександр Базюк • 23 views • 3 months ago



**мастер класс винниця "Солодка мрія"**  
 iKotik • 100 views • 2 years ago  
 мастер класс состоял из трех кондитерских изделий: пече  
 тортик.



**Зефиры-мармелады Солодка Мрія**  
 ЛюЩаРа 🍯 • 70 views • 1 year ago

# «Солодка мрія» в інтернеті: гугл-карти

The screenshot displays Google Maps search results for 'Солодка мрія' and 'Винницький завод фруктових концентратів і вин'. On the left, a vertical list of search results includes 'Solodka Mriya' (4.4 stars, 53 reviews), 'sweet dream' (4.5 stars, 14 reviews), 'Винницький завод фруктових концентратів і вин' (4.6 stars, 63 reviews), and another 'Solodka Mriya' (4.8 stars, 65 reviews). The main panel shows details for 'Винницький завод фруктових концентратів і вин' (4.6 stars, 63 reviews), including its address (вулиця Родіона Скалецького, 15, Вінниця), working hours (Open until 18:00), and phone number (0432 550 772). Below this are photos of chocolate products and a grid of smaller images. On the right, a map shows the location of the factory and several 'Солодка мрія' and 'sweet dream' outlets marked with red pins.

**Solodka Mriya**  
4,4 ★★★★★ (53) · \$\$ · Кафе  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast  
Уютное место · Непринужденная обстановка

**sweet dream**  
4,5 ★★★★★ (14) · Кафе  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast  
Непринужденная обстановка

**Винницький завод фруктових концентратів і вин**  
4,6 ★★★★★ (63) · \$\$ · Десертное кафе  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast

**Solodka Mriya**  
4,8 ★★★★★ (65) · Магазин  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast

**Sweet Dream**  
4,1 ★★★★★ (47) · \$\$ · Кафе  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast  
Уютное место · Непринужденная обстановка

**Солодка Мрія**  
4,7 ★★★★★ (47) · Кондитерский магазин  
Vinnytsia, Vinnytsia Oblast

**Винницький завод фруктових концентратів і вин**  
4,6 ★★★★★ 63 отзыва на Google  
\$\$ · Десертное кафе

**Адрес:** вулиця Родіона Скалецького, 15, Вінниця, Вінницька область, 21000  
**Время работы:** Открыто · Закроется в 18:00-  
**Телефон:** 0432 550 772

[Предложить исправление](#)

Знаете это место? Поделитесь своими знаниями

Вопросы и ответы  
[Показать все вопросы \(2\)](#)

[Задайте вопрос](#)

1. Усі магазини-кафе «Солодка мрія» мають 5-70 відгуків.
2. Високі оцінки 4.2-4.8. Лише один магазин-кафе оцінено на 3.4 через персонал.
3. Споживачі активні, маркетологи – ні. Не скрізь є контактна інформація, відсутня реакція на негативні відгуки.

# «Солодка мрія» в інтернеті: висновки

Маркетинговий інструмент	Рівень розвитку	
	Власний внесок	Сторонній внесок
Сайт підприємства	Добрий	Добрий
Інтернет-магазин	Нижче середнього	Добрий
Facebook	Добрий	Відмінний
Instagram	Нижче середнього	Відмінний
YouTube	Низький	Добрий
Google maps	Середній	Відмінний

## Раціоналізація в рамках поточної парадигми інтернет-маркетингу

№	Заходи	Трудомісткість, людино-годин	Ефект
1	Оновлення інтернет-магазину з перспективою його інтегрування в бізнес-процеси	65 разово + 50 на перспективу	Збільшення конверсії. Зменшення операційних витрат.
2	Створення та наповнення сторінки підприємства в Instagram	25 разово + 1 год. щотижня	Зростання приєднання користувача за рахунок створення нового каналу комунікації
3	Створення та наповнення YouTube-каналу підприємства	20 разово + 2 год. щомісяця	
4	Тотальне маркетингове тегування контенту	25 разово + 2 год. щомісяці	Збільшення органічних переглядів інформаційних ресурсів
5	Інтеграція онлайн-ових інформаційних ресурсів	25 разово + 1 год. щотижня	Зростання приєднання користувача за рахунок повнозв'язаного контенту на різних ресурсах

Витрати на заходи - 38245 грн, термін окупності – 10 місяців.

## Заходи в рамках рекомендаційної парадигми інтернет-маркетингу

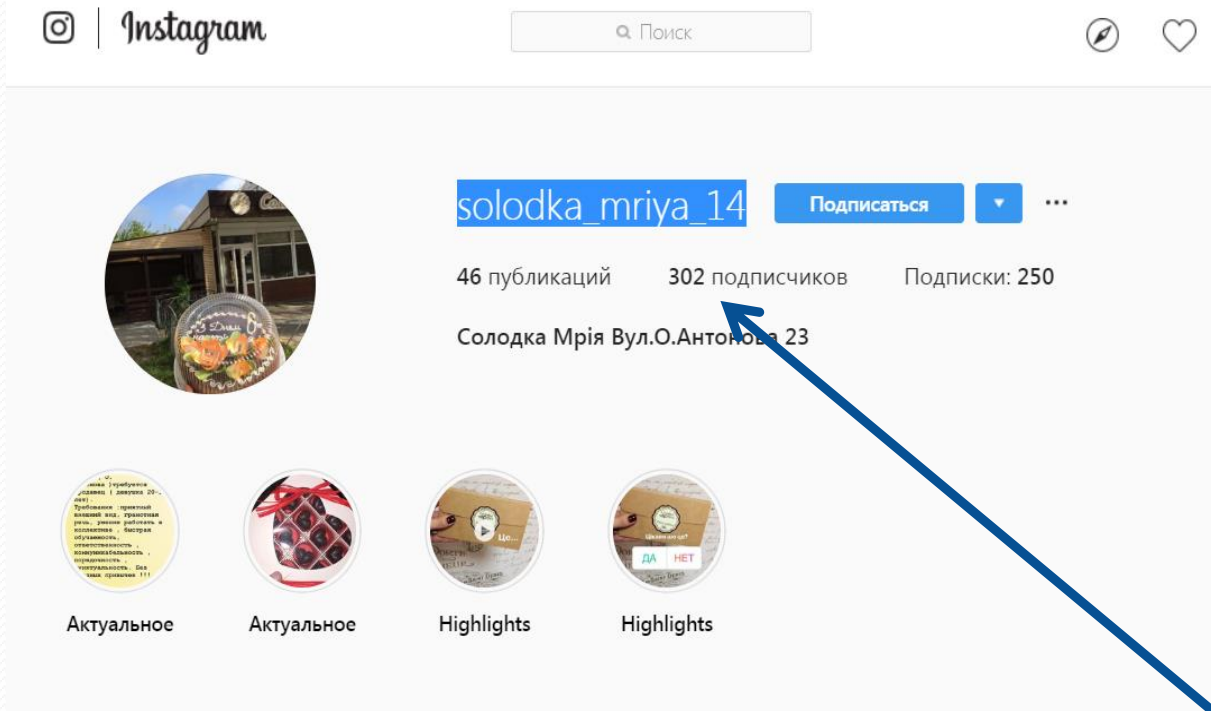
- формування списку потенційних агентів для роботи в Instagram з врахуванням регіональності бренда та жіночої спрямованості;
- перемовини з ними та оцінка їх фінансово-рекламних характеристик;
- відбір оптимального пулу агентів під заданий бюджет акції за критерієм **продуктивність / гонорар**;
- тренінг для коректного створення бажаних маркетингових сигналів;
- проведення кампанії, моніторинг результатів та адаптація.

Акцент на UGC – User-Generated Content - агенти мають самостійно створювати повідомлення (фото), які формують бажані для підприємства маркетингові сигнали.

Доцільність застосування заходів впливає із проведеного SWOT-аналізу.



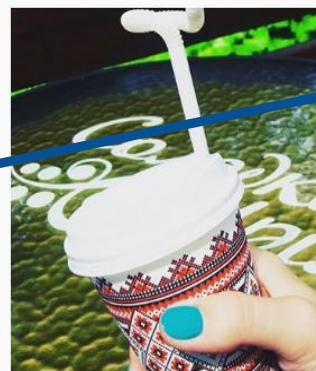
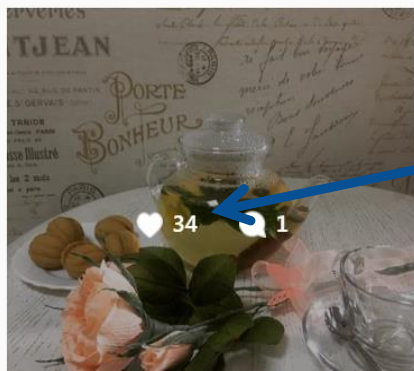
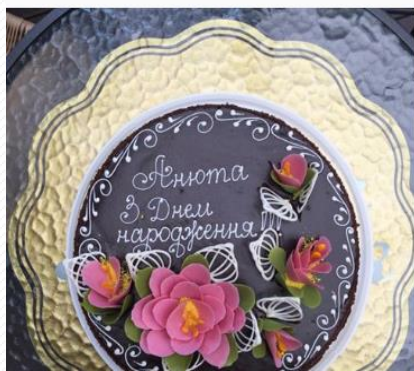
# Модель прогнозування продуктивності агента в рекомендаційній системі інтернет-маркетингу (науковий результат)



**Вимоги до моделі:**  
за відомим профілем користувача в Instagram спрогнозувати його продуктивність щодо рекламування продукції «Солодка мрія».

**Початкова інформація:**

- 1) підписники та їх профіль;
- 2) реакція на повідомлення агента.



## Модель продуктивності агента в Instagram

$$P = (k_F * F + k_L * L + k_C * C) * k_v * k_w$$

- $F$  – кількість підписників агента;
- $k_F$  – коефіцієнт впливу підписників на продуктивність;
- $L$  – середня кількість лайків повідомлення агента;
- $k_L$  – коефіцієнт впливу лайків на продуктивність;
- $C$  – середня кількість коментарів у повідомленні агента;
- $k_C$  – коефіцієнт впливу коментарів на продуктивність;
- $k_v$  – коефіцієнт таргетування підписників за географічною ознакою;
- $k_w$  – коефіцієнт таргетування підписників за гендерною ознакою.

**Наукова новизна** одержаного результату - модель прогнозування продуктивності агента в рекомендаційній системі інтернет-маркетингу, на відміну від інших, таргетована з урахуванням географічної та гендерної належності підписників, відповідно до профілю рекламованого бренда.

# Приклад прогнозування продуктивності агента solodka\_mriya\_14

Instagram

Поиск

Подписчики



solodka\_mriya\_14

Подписаться

46 публикаций

302 подписчиков

Подписки: 250

Солодка Мрія Вул.О.Антонова 23

- oleksandra\_ivashko  
Олександра Івашко
- melniksorokina  
Татьяна Мельник-Сорокина
- oleggoncharuk78  
Oleg Goncharuk
- voloschak\_inna  
Инна Волощак
- bublebiie  
Лиза Андреева
- itachki.america  
I ABTO из СШАus
- alena.filchuk  
Алена Фильчук
- neogen.pro  
NEOGEN nutrition
- t.me.tires\_ua  
Tires\_ua
- tatianatatiana363  
Татьяна Татьяна
- sushi\_bar\_tokio\_misto\_vn  
sushi\_bar\_tokio\_misto\_vn
- 3dent.vn  
3Дент • СТОМАТОЛОГИЯ Ви...
- denis\_lvovich  
Денис Львович
- yulia\_solomyana  
Makeup Open for TFP
- mike\_vygovskyy  
mike\_vygovskyy
- alenvitaliyvna  
ALENA NECHYPORUK
- sasha97\_r  
Sanya Rudenko
- kriss11109  
крстина
- polishchuk8261  
Елена Полищук
- samoilenko\_a  
samoilenko\_alla@mail.ru

F=302

$k_w=0,2+11*0,04=0.64$  - гендерний коефіцієнт

$k_v=0,1+14*0,05=0.8$  - географічний коефіцієнт

C= 0.4 – середня кількість коментарів

L =27.2– середня кількість лайків

$P(solodka\_mriya\_14)= (1*320 + 25*27,2 + 60*0,4) * 0,8* 0,64 = 524,3.$

# Приклад прогнозування продуктивності агента solodka\_mriya\_1<sub>2</sub>

Instagram

Поиск



F=89



solodka\_mriya12

Подписаться

...

15 публикаций

89 подписчиков

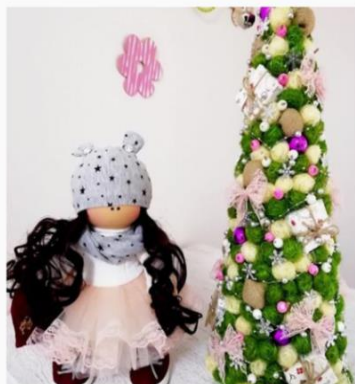
Подписки: 224

Солодка Мрія 12

Вул. Порики 42/68

ПУБЛИКАЦИИ

ОТМЕТКИ



$k_w=0.68$  - гендерний коефіцієнт

$k_v=0.85$  - географічний коефіцієнт

$C= 0.5$  – середня кількість коментарів

$L =21$ – середня кількість лайків

$$P(\text{solodka\_mriya\_12}) = (1 \cdot 89 + 25 \cdot 12,1 + 60 \cdot 0,5) \cdot 0,85 \cdot 0,68 = 243,6.$$

Співвідношення між продуктивністю агентів solodka\_mriya\_14 та solodka\_mriya\_12 становить  $524,3 / 243,6 = 2.2$  на користь агента solodka\_mriya\_14. Гонорар у solodka\_mriya\_14 може бути у 2.2 більше.

## Висновки

Мета роботи досягнута – ідентифіковано економічні процеси ПрАТ «Вінницький завод фруктових концентратів і вин», синтезовано та обґрунтовано пропозиції із забезпечення його конкурентоспроможності на основі покращення інтернет-маркетингу стосовно продукції підприємства під торговою маркою «Солодка мрія».

Практичне значення результатів - вони дозволять підвищити конкурентоспроможність досліджуваного підприємства за рахунок новітніх заходів в області інтернет-маркетингу. Доцільність реалізації запропонованих заходів підтверджується позитивними результатами SWOT-аналізу та коротким терміном окупності інвестицій.