

комплексное исследование поведения потребителей. Это связано в первую очередь с тем, что успех отдельного продавца на рынке уже сейчас зависит от качества и полноты его представления о своем покупателе.

Таким образом, дальнейшее развитие ресторанного бизнеса должно базироваться на глубоком изучении факторов развития потребностей и потребительских предпочтений.

Литература

1. Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя : монография / под ред. О. К. Ойнер. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 142 с.

*М. Ю. Бойко, магистр техн. наук
БГЭУ (Минск)*

РАЗРАБОТКА ПЛАНА КАЧЕСТВА ПРОДУКТА КАК ПЕРВЫЙ ЭТАП КВАЛИМЕТРИЧЕСКОГО ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ПРОДУКЦИИ

Методологию QFD (Quality Function Deployment) можно рассмотреть как процесс с выделением ряда последовательных этапов:

- разработка плана качества продукта (матрицы потребительских требований) — выявление основных требований, предъявляемых к проектируемому продукту;
- разработка плана компонента продукта — установление наиболее важных (критичных) показателей качества продукции;
- разработка плана качества процесса — трансформация свойств проектируемого продукта в конкретные технологические операции, обеспечивающие получение продукта с заданными свойствами;
- разработка плана качества операций — разработка производственной инструкции и выбор инструментов контроля качества производства продукции [1–3].

Таким образом, структурирование функции качества представляет собой законченную концепцию, которая обеспечивает способы перевода желаний потребителя в соответствующие технические требования для каждого этапа разработки продукта и производства [4, 5].

Первым этапом структурирования функции качества является разработка плана качества продукта, а именно выявление основных требований, предъявляемых к проектируемому продукту.

Данный этап включает в себя восемь подэтапов:

- 1) выяснение, прогнозирование и уточнение требований потребителей;
- 2) ранжирование потребительских требований;

3) определение количественно измеряемых показателей, характеризующих качество продукта, которые лежат в основе рецептуры и технологии нового или усовершенствованного продукта;

4) вычисление зависимостей потребительских требований и количественно измеряемых показателей;

5) построение корреляционной матрицы или так называемой крыши дома качества, в которой проставляются взаимосвязи количественно измеряемых показателей качества;

6) определение относительного и абсолютного веса количественно измеряемых показателей качества с учетом рейтинга важности потребительских требований и силы зависимостей между потребительскими требованиями и количественно измеряемыми показателями качества;

7) учет технических ограничений, трудоемкости достижения изменений количественно измеряемых показателей качества и возможности предприятия;

8) проведение оценки качества продукции конкурентов и степень удовлетворённости потребителей их продукцией.

Литература

1. *Комов, А. Н.* Структурирование функции качества [Электронный ресурс] / А. Н. Комов. — Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>.

2. *Мазур, И. И.* Управление качеством : учеб. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. — 3-е изд., стер. — М. : Омега-Л, 2006. — 400 с.

3. *Плахотникова, Е. В.* Квалиметрическая оценка продукции на стадии проектирования на примере электромеханического привода : дис. ... канд. техн. наук: 05.02.23 / Е. В. Плахотникова. — Тула, 2005. — 124 л.

4. *Салливан, Л. П.* Политика управления на всех этапах СФК / Л. П. Салливан // Курс на качество. — 1992. — № 1. — С. 76–81.

5. *Oshiumi Kiyotaka.* 1966. Perfecting Quality Assurance System in Plants / Oshiumi Kiyotaka // (Japanese) Quality Control. — 1966. — Vol. 17 (May). — P. 62–67.

*Г. А. Бондаренко, канд. экон. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В настоящее время в теории и практике управления не выработаны общепринятый единый подход и технология разработки стандартов обслуживания. Несмотря на это организации торговли и сферы услуг в последнее время начали разрабатывать и активно внедрять в практику своей деятельности стандарты обслуживания. Особую акту-