

ПОСТРОЕНИЕ МАТРИЦЫ «ДОМ КАЧЕСТВА» ДЛЯ МАЙОНЕЗА

В целях поддержания уровня качества продукции разработано множество подходов, одним из которых является QFD-методология. Суть метода заключается в построении матрицы «Дом качества», в которой отражаются структурированные преобразования основополагающих характеристик продукции исходя из потребительских предпочтений. Объектами исследования стали 10 образцов майонеза (жирностью 50 %) отечественного производства, реализуемые на рынке Республики Беларусь.

Порядок построения матрицы включал следующие этапы:

1. Выявление требований потребителя к продукции и их ранжирование.
2. Разработка характеристик продукции на основе предпочтений потребителя и определение направлений улучшения их значений.
3. Вычисление зависимости потребительских требований и характеристик товара (выбор символов и численных значений для изображения связей между характеристиками продукта и желаниями потребителя).
4. Анализ конкурентов компании Х («КАМАКО ПЛЮС») с точки зрения потребителя (выбраны два конкурента: А — «Минский молочный завод», В — «Минский маргариновый завод»).
5. Определение важности характеристик продукта (вычисление абсолютной и относительной важности каждой характеристики продукта).
6. Определение целевых значений характеристик товара.
7. Оценка конкурентов с точки зрения производителя.

На основании данных балльной оценки органолептических показателей качества и сравнительной оценки конкурентоспособности образцов майонеза мы структурировали функции качества майонеза, построив «Дом качества» (см. рисунок).

Таким образом, наиболее значимыми характеристиками майонезов являются сырье (33 %), технология производства (20 %) и массовая доля жира (16 %). Другими словами, используя высококачественное сырье, соблюдая технологию производства и выпуская продукты нужной жирности, производитель в большинстве будет удовлетворять требования потребителя. Установлено, что конкуренты уступают «КАМАКО ПЛЮС», так как он имеет больший ассортимент продукции и современные упаковки (саше 15 г, флакон), которые есть только у него на рынке. «Минский маргариновый завод» уступает «КАМАКО ПЛЮС» только в цене (она выше), а «Минский молочный завод» — по цене и вкусу майонеза.

										Оценка конкурентоспособности				
										Х ("КАМАКО")				
										Конкурсант А				
										Конкурсант В				
										5 - лучший результат				
Требования потребителей/Важность / Характеристика	Полнота для потребности	Массовая доля жира, %	Условия хранения	Тип упаковки	Качество	Качество упаковки	Качество	Сырье	Технология производства	1	2	3	4	5
Вкус и запах	4	0	*		0		0	*	*				ХВ	А
Качество	3	*	Г					0	*				ХВ	А
Доступность	5		*				*	*	Г				А	ХВ
Полнота	3							*	0				АВ	
Упаковка	5			*		*							АВ	
Варианты	4	*						0					АВ	
Цена	4	0		0				*	*				АВ	Х
Абсолютная величина	153	24	11	12	3	9	12	51	31					
Приоритетность, %	100	0,16	0,0719	0,0784	0,02	0,04	0,08	0,333	0,202					
Глициды	-	%	сут	-	*К	-	-	-	-					
Планируемые меры														
Снижение стоимости														
Улучшение качества без внесения изменений														
Улучшение удобства использования														
Снижение стоимости														
Новые материалы														
Недостатки при производстве														
Использование высококачественного сырья														
Улучшение упаковки														
Целевые значения	3	ХВ		Х		ХВ	ХАВ							
	4	А	ХАВ	АВ	ХАВ	А		ХАВ	ХАВ					
	3													
	2													
	1													

«Дом качества» для майонеза

Е.А. Игнатик

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель Ю.М. Пинчукова — канд. техн. наук, доцент

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗЦОВ ОТЕЧЕСТВЕННОГО МАЙОНЕЗА

Майонез, безусловно, относится к так называемым массовым продуктам. Он уже давно и прочно занял место в потребительской корзине белорусов и пользуется высокой популярностью у населения. В настоящее время на внутреннем рынке Беларуси представлено значительное количество (более 70 наименований) майонезов как отечественного, так и импортного производства (российского, украинского и польского). Многообразие ассортимента майонеза, производимого различными фирмами, вызывает необходимость экспертизы его качества. Это и определяет актуальность и значимость данной работы.