

16. Використання методу QFD для оцінювання взаємозв'язку побажань споживачів та технологічних вимог

Валерія Свинтак, Світлана Усатюк, Олена Тищенко
Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна

Вступ. Методологія QFD - універсальний інструмент, що широко використовується в системі менеджменту якості харчових підприємств для планування стратегій, показник задоволеності споживача продуктом, в якому відображено зв'язок між фактичними показниками якості (споживчими властивостями) та допоміжними (технічними вимогами).

Матеріали і методи. Метою дослідження є аналіз використання методології QFD, що включає управління та планування для швидкого й ефективного визначення пріоритетів очікувань клієнтів на підприємстві з виробництва кондитерських виробів. У якості об'єкта дослідження було обрано торт «Сметанник» ТМ «Ла Тарта» (дослідний) та ТМ «БКК» (базовий).

Результати. Відповідно до методології QFD визначення важливості основних вимог для споживача проводили 5-ти бальною шкалою: зовнішній вигляд - 5, начинка - 3, колір - 4; вид у розрізі - 4; смак і запах - 4, інформація щодо маркування - 2, зручність упаковки - 2, ціна - 3. Для встановлення конкурентного рейтингу були визначені основні технологічні вимоги: масові частки: жиру, вологи та цукру, якість сировини, різання бісквітного напівфабрикату і прошарування, маркування, якість пакування, відповідність вимогам нормативного документу.

Для побудови матриці взаємозв'язку з метою встановлення сили взаємозв'язку вимог споживача та технологічних вимог використовували такі позначення: ☺-сильний взаємозв'язок (5) – відповідність вимогам НД, ☹-середній взаємозв'язок (3), ☹-слабкий взаємозв'язок (1).

Складність реалізації вимог оцінювали за шкалою від 1 до 5: 1 – найлегше, 5 – найскладніше та встановили, що найбільш складнішим є якість сировини.

Визначено пріоритетність кожного показника у послідовності: вагомість за анкетуванням, оцінка конкурента і цільове значення з подальшим розрахунком ступеню покращення, абсолютна та відносна вагомості, абсолютна вагомість по кожному з показників, сумарну оцінку ступенів взаємозв'язку як частку від сумарної оцінки ступенів взаємозв'язку на сумарну оцінку ступенів взаємозв'язку одного з показників технологічних вимог та встановлено, що найбільш пріоритетні: масові частки жиру та цукру, якість сировини і відповідність НД. Для визначення конкурентної оцінки використано шкалу від 1 до 5. За результатами аналізу показників базового і досліджуваного зразків встановлено, що потребує покращення показник «відповідність маркування».

Найбільший зв'язок з іншими технологічними показниками має відповідність НД, тому удосконалення НД призведе до покращення інших характеристик продукту в цілому.

Висновок: Методологія QFD дозволяє встановити переваги досліджуваного зразку у порівнянні з базовим, виявити його слабкі сторони, сприятиме його покращенню та призведе до збільшення попиту споживачів у майбутньому на даний продукт.