

Меркулов Н.Н., д.э.н., доцент

Канев Е. А.

Одесский национальный университет имени И.И. Мечникова

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА СТРУКТУРИРОВАНИЯ ФУНКЦИИ КАЧЕСТВА

В условиях, сложившихся в настоящее время на мировых рынках, без понимания производителем желаний потребителя достичь успеха оказывается просто невозможным. В связи с этим традиционное представление о качестве существенно трансформируется. Качеством оказывается именно то, за что потребитель хочет и может платить деньги.

Качество изделия или услуги можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги, посредством которых изделие или услуга будут отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации.

Качество должно быть запроектировано и заложено в изделии. Без соблюдения этого основного условия все вдохновляющие призывы к обеспечению качества и проведению самых тщательных проверок будут бессмысленны и безрезультатны. Предлагаем методику перевода потребительских предпочтений в технико-экономические характеристики на основе структурирования функций качества (quality function deployment).

Структурирование функции качества - общая концепция, которая обеспечивает средства для перевода потребительских требований в соответствующие технические на каждом этапе разработки изделия и его производства.

Для применения метода СФК необходимо проведение определенных маркетинговых исследований с целью получения информации о требованиях Копателей продукции. Самый распространенный способ общения с потребителями - это опрос. В случае с производством автомобилей, так как потребитель и производитель используют разную терминологию, составлением анкеты должны заниматься как минимум три человека: психолог, инженер и маркетолог. Потребительские требования, которые будут извлечены на основе проведенного опроса, необходимо проранжировать.

Одновременно с опросами и обработкой результатов идет разработка списка инженерных характеристик проектируемого изделия. В нашем случае - это следующие технико-экономические параметры автомобиля: мощность двигателя, максимальная скорость, время разгона до 100 км/ч, проходимость, маневренность и т.д. На следующем этапе строится матрица-таблица, где по строкам находятся потребительские требования, а по столбцам - инженерные характеристики.

Метод структурирования функции качества может использоваться на различных этапах жизненного цикла товара. К сожалению, предприятия Украины практически не используют возможности данного метода. Это связано с недостаточностью внимания, уделяемого проектированию новинок. Еще одна из причин — сложность и высокая стоимость процессов сбора точной информации о потребительских предпочтениях, выбора набора инженерных характеристик и установления связи между ними. Тем не менее зарубежный опыт показывает, что применение такой методики позволяет создавать более качественный продукт.

В современной рыночной среде главную роль играет потребитель. Выпуск продукции, отвечающей требованиям потребителей, является необходимым условием успешного функционирования хозяйствующего субъекта. В таких условиях использование структурирования функции качества являлись одним из способов достижения успеха на рынке.

С помощью метода структурирования функции качества можно выявить технико-экономические характеристики, изменение которых влечет за собой удовлетворение требований потребителей. Данная методика может применяться для проектирования различных товаров и позволяет существенно снизить затраты, связанные с исправлением ошибок на начальном этапе выпуска продукции.