

## **РАЗРАБОТКА КОНКУРЕНТНОГО РЕЙТИНГА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В РАМКАХ ТЕХНОЛОГИИ QFD**

**Траулько Е.С.,  
Научный руководитель - Масанский С.Л., к.т.н., доцент  
Могилевский государственный университет продовольствия  
г. Могилев, Республика Беларусь**

Проводимые нами исследования по оценке возможности использования технологии QFD для проектирования услуг общественного питания и разработке соответствующего методического обеспечения предполагают решение нескольких ключевых задач, которые структурированы в соответствии с фазами развертывания данной технологии. Первой фазой технологии является построение так называемого Домика качества «Планирование услуги», где отражается взаимосвязь пожеланий потребителей с соответствующими техническими характеристиками.

Цель данного этапа исследования - разработать конкурентный рейтинг потребителей услуги кофейни с использованием методов бенчмаркинга. Конкурентный рейтинг дает возможность установить конкурентные преимущества разрабатываемой услуги в сравнении с аналогичными уже существующими на рынке.

Исследования проводили на примере рынка кофеен г. Могилева методом опроса потребителей и персонала заведений. Для опроса потребителей разработали анкету, состоящую из 17 вопросов. Всего было опрошено 60 посетителей 3 кофеен города.

В результате обработки анкет установлено, что:

- основной целевой аудиторией Mogilevских кофеен являются работающие молодые люди в возрасте от 20 до 30 лет со средним уровнем дохода до 4,5 млн. рублей;
- 35% потребителей посещают кофейни каждый день;
- как «хорошее и быстрое» обслуживание оценили 100% опрошенных;
- большинство (87%) оценили дизайн кофеен города Могилева как «интересный»;
- основным фактором выбора для потребителей оказался вкус и аромат кофе;
- потребители предпочитают определенные сорта кофе, чем и определяется выбор кофейни (например, Lavazza – «Макстар», Ionia – «Да Винчи»);
- наиболее востребованы такие напитки как американо, капучино и латте;
- кофе с десертом предпочитают 35% опрошенных;
- услугу «кофе на вынос» вызывает интерес у 38% опрошенных потребителей;
- не важна цена для 30 % потребителей;

Разработан конкурентный рейтинг потребителей, в котором выделены следующие факторы, определяющие их выбор услуги кофейни (в порядке убывания): удобное месторасположение – качественная продукция – быстрота обслуживания – внимательность и доброжелательность – недорогие цены – привлекательный дизайн – большой выбор напитков и десертов – услуга «кофе с собой». Факторы оценены по 5-ти балльной шкале.

Таким образом, конкурентный рейтинг позволил выявить пожелания потребителей и сопоставить их с техническими характеристикам кофейни, которые станут объектом технического проектирования на следующих фазах осуществления технологии QFD и построения Дома качества.