

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДА «ДОМ КАЧЕСТВА» ПРИ РАЗРАБОТКЕ НОВЫХ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Траулько Е.С., Масанский С.Л.
Могилевский государственный университет продовольствия
г. Могилев, Республика Беларусь

Технология QFD (развертывание функций качества) является гибким методом принятия решений при разработке новых услуг. Основа QFD — построение серии матриц, названных в соответствии со своей формой «Дом качества».

QFD трансформирует потребности потребителей в инженерные характеристики продукции, расставляет приоритеты для каждого продукта / услуги и одновременно определяет задачи в области развития этой продукции или услуги. Метод позволяет сократить время выхода новой услуги на рынок и учесть только те технические признаки услуги, за которые потенциальный клиент реально готов платить. Вместе с тем, использование данного метода применительно к проектированию услуг общественного питания в литературе не описано.

Таким образом, целью данных исследований является апробация технологии QFD для проектирования услуги общественного питания, в частности, услуги кофейни нового формата с разработкой необходимого методического обеспечения для использования в профессиональной деятельности специалистов общественного питания и студентов в учебных целях.

Схематично реализацию технологии QFD можно представить в виде:



Все процессы технологии реализуются за 4 фазы, на каждой из которых применяется матричная диаграмма – Дом качества:

Фаза 1. Планирование услуги.

Фаза 2. Проектирование услуги (планирование компонентов).

Фаза 3. Планирование процесса (проектирование процесса).

Фаза 4. Управление процессом (планирование производства).

На каждой фазе определяются аспекты требований к услуге, а также производится оценка взаимосвязи между элементами Дома качества.

На данном этапе собственных исследований подобрана и систематизирована информация из предметной области исследования – организации услуги кофейни, а именно:

- 1) пожелания потребителей и их важность;
- 2) характеристики услуги в соответствии с пожеланиями и их важность;
- 3) необходимые технические компоненты услуги и их важность;
- 4) необходимые характеристики процессов и их важность;
- 5) способы контроля и управления процессами.

Разработана карта мышления, увязывающая в единую логику данную информацию и технологию построения матриц Дом качества. Работа продолжается в направлении количественной оценки требований к услуге и оценки взаимосвязи между ее элементами при организации производства услуги.