

## Метод структурирования функции качества как инструмент управления конкурентоспособностью

Горская И.В.

Белорусский национальный технический университет

Необходимость завоевания новых рынков сбыта продукции в сочетании с усилением конкуренции на наиболее привлекательных рынках требуют от белорусских хозяйствующих субъектов применения новых подходов, ориентированных, в первую очередь, на учет и максимальное удовлетворение запросов потребителей. Взаимная выгода, как индикатор гармоничной рыночной сделки между покупателем и продавцом, предполагает необходимость преодоления «экономического эгоизма», по-прежнему присущего ряду наших производителей.

На рынках сложно-технической продукции потребителя интересует не только цена реализации товара, предлагаемая продавцом, но цена эксплуатации, которая определяет его оценку ценности приобретения товара. В конечном счете, конкурентоспособность подобной продукции, определяемая соотношением цены и качества, будет зависеть от того, насколько производитель товара способен понять, какие характеристики товара определяют его эксплуатационную ценность, и в максимальной степени обеспечить ее для потребителя.

Эффективным инструментом для решения этой задачи является метод структурирования функции качества (Quality Function Deployment — QFD). Реализуется метод QFD путем построения «домика качества», в котором отображаются связи между фактическими показателями качества (потребительскими свойствами) и вспомогательными показателями (техническими требованиями). В результате производитель получает информацию, позволяющую начинать с этапа НИОКР и заканчивая выходным контролем качества готовой продукции предпринимать все необходимые действия для того, чтобы ценность его продукции в глазах покупателя в расчете на единицу затрат была выше, чем у конкурентов. Параллельно решается также задача формирования у производителя большей добавленной стоимости. Это происходит как за счет прироста прибыли, так и наращивания нематериальных активов в части объектов промышленной и интеллектуальной собственности, повышения качества трудового, научно-технологического и финансового потенциала.

Апробация метода QFD с построением «домиков качества» проведена на примере таких товаров, как микроволновые печи и LCD-телевизоры, производимых ОАО «Горизонт».