

УДК 338.4

***ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ХЛЕБА БЕЛОГО ИЗ ПШЕНИЧНОЙ МУКИ С
УЧЕТОМ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ***

Жегера К.В.,

к.т.н.,

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Россия, г. Пенза

Торубарова А.В.,

студентка гр.СпМ-41,

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Россия, г. Пенза

Аннотация. Понятие качества как продукции, так и услуг является комплексным, поэтому в его основе лежит степень удовлетворенность потребителя. В статье представлены сведения об одном из способов оценки качества продукции и/или услуги, учитывающим результаты использования продукции (оказания услуги) и удовлетворенность ими потребителя. Составлена анкета для проведения исследования. Приведены результаты использования методики на примере хлеба белого изготавливаемого на ЗАО «Нижнеломовский хлебокомбинат».

Ключевые слова: оценка, качество, ожидаемое качество, анкета, хлеб.

***QUALITY ASSESSMENT OF WHITE BREAD FROM WHEAT FLOUR
TAKING INTO ACCOUNT THE CONSUMER'S VIEWPOINT***

Zhegera K.V.,

Candidate of Engineering Sciences,

Penza state University architecture and construction

Russia, Penza

Torubarova A.V.,

Student,

Penza state University architecture and construction

Russia, Penza

Annotation. The concept of quality as products and services is complex, so it is based on the degree of customer satisfaction. The article presents information on one of the ways to assess the quality of products and / or services, taking into account the results of the use of products (provision of services) and customer satisfaction with them. Compiled questionnaire for the study. The results of using the technique on the example of white bread produced at CJSC "Nizhnelomovsky bakery plant" are given.

Keywords: assessment, quality, expected quality, questionnaire, bread.

Одним из важнейших факторов роста эффективности производства является улучшение качества выпускаемой продукции. Повышение качества продукции расценивается в настоящее время, как решающее условие её конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках [1-3].

Существует множество методик и универсальных подходов, применяемых для оценки качества как продукции, так и услуги. Одним из таких универсальных методов является КУБОКАЧУС («куб оценки качества услуг»).

Метод разработан в Бийском технологическом институте на основе «куба для сбора данных», предложенного К. Мейби и Д. Пью. Основу указанной методики составляет построение куба в трехмерной системе координат, оси которой соответствует трем составляющим оцениваемой продукции, процесса или услуги. Каждая ось подразделяется на три или более уровней, отражающих определенное состояние системы. Пересечение этих уровней и определяет искомый куб [4, 5].

Для проведения исследования с помощью методики КУБОКАЧУС необходимо составить анкету для потребителей с указанием трех аспектов Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

качества рассматриваемой продукции (услуги) с использованием шкалы Лайкерта [6].

Рассмотрим применение данной методики на примере оценки качества хлеба белого изготовляемого на ЗАО «Нижнеломовский хлебокомбинат».

Для этого воспользуемся результатами анкеты, представленной на рис. 1.

Уважаемые покупатели!

Предлагаем Вам принять участие в исследовании оценки качества хлеба белого, изготовляемого на ЗАО «Нижнеломовский хлебокомбинат»! С Вашей помощью мы надеемся добиться максимального удовлетворения Ваших требований при выпуске и продаже хлеба белого из пшеничной муки.

Критерии	Ожидание	Восприятие	Важность
Упаковка			
1.1 Удовлетворяет ли Вас внешний вид изделия?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.2 Достаточно ли информации на упаковке?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.3 Удобно ли пользоваться?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.4 Устраивает ли защита от воздействия внешних факторов?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Органолептические показатели			
2.1 Нравится ли вам вкус?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.2 Нравится ли вам запах?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.3 Нравится ли вам цвет?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Сервис			
3.1 Устраивает ли вас цена?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.2 Нужно ли проводить акции?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.3 Достаточно ли рекламы данного изделия?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Блок «**Ожидание**» необходим для выявления Вашего мнения относительно критериев, которым должно соответствовать идеальная продукция. Если Вы полностью согласны, что идеальный хлеб белый из пшеничной муки должен соответствовать анализируемому критерию, то обведите цифру 5; если же Вы полностью не согласны с данным утверждением — обведите цифру 1. Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

Блок «**Восприятие**» необходим для выявления Вашего мнения относительно соответствия белого хлеба перечисленным критериям.

В блоке «**Важность**» отметьте насколько перечисленные критерии важны для получения качественной продукции (очень важны — 5 баллов, совсем не важны — 1 балл). Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

Благодарим за участие в исследовании!

Рис. 1 – Анкета для оценки качества хлеба белого из пшеничной муки

В опросе приняли участие 50 респондентов в возрасте от 20 до 72 лет. Полученные результаты обработаны и представлены в сводной таблице 1.

Таблица 1 – Результаты анкетирования.

Критерии	Ожидание	Восприятие	Важность	q_i	KI_i
Упаковка					
Внешний вид	4	3	3	0,75	0,25
Информативность	4	4	4	1,0	0,33
Удобство пользования	4	3	3	0,75	0,25
Защита от воздействия внешних факторов	5	4	5	0,8	0,42
Органолептические показатели					
Вкус	5	4	5	0,8	0,36
Запах	5	4	5	0,8	0,36
Цвет	4	4	4	1,0	0,28
Сервис					
Цена	5	4	4	0,8	0,36
Акции	5	3	4	0,6	0,36
Реклама	4	3	3	0,75	0,28

Полученные в ходе опроса данные позволяют оценить качество продукции по каждому исследуемому аспекту:

$$Q_1 = 0,8 \cdot 0,36 + 0,8 \cdot 0,36 + 1,0 \cdot 0,29 = 0,866$$

$$Q_2 = 0,8 \cdot 0,36 + 0,6 \cdot 0,36 + 0,75 \cdot 0,27 = 0,707$$

$$Q_3 = 0,75 \cdot 0,25 + 1,0 \cdot 0,33 + 0,75 \cdot 0,25 + 0,8 \cdot 0,42 = 1,041$$

Анализируя полученные данные можно сделать вывод, что показателям «Упаковка» и «Сервис» можно присвоить словесную оценку «нормально», а показателю «органолептические показатели» - «удовлетворительно».

Расчет общего интегрального показателя качества продукции составляет:

$$K = \sqrt[3]{0,866 \cdot 0,707 \cdot 1,041} \approx 0,861.$$

Идеальный и существующий кубы оценки качества хлеба белого производимого на ЗАО «Нижнеломовский хлебокомбинат» представлены на рисунке 2.

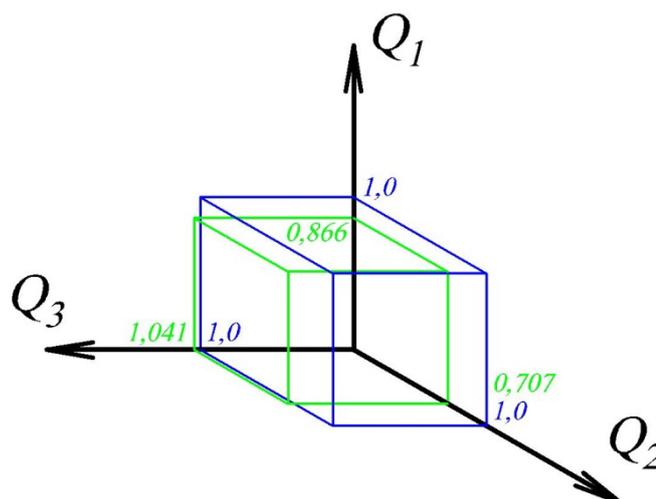


Рис. 2 – Куб оценки качества хлеба белого из пшеничной муки

Таким образом, проведенные исследования показали, что качество хлеба белого из пшеничной муки изготовляемого на ЗАО «Нижнеломовский хлебокомбинат» является нормальным, так как значение общего интегрального показателя качества составляет более 0,8. Следовательно, ответственным сотрудникам предприятия необходимо разработать ряд мероприятий (стратегию) для повышения значения общего интегрального показателя качества составляет до единицы.

Библиографический список

1. Глухов, В.В. Управление качеством жизни / В.В. Глухов, В.В. Окрепилов // СПб.: Наука. 2008. 484 с.
2. Абрамов, С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2011. №1. С. 215-221.
3. Жегера, К.В. Оценка конкурентоспособности продукции и разработка конкурентной стратегии предприятия на примере мороженого сливочного ООО «РОСАГРОПРОМ» // Качество и жизнь. 2018. №2. С.52-56.

4. Курносова, Е.А. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг: вопросы формирования и оценки // Вестник Самарского государственного университета. 2014. № 8(119). С. 118-122.

5. Новаторов, Э.В. КАЧОБРУС: маркетинговый инструмент для измерения качества образовательных услуг // Маркетинг. 2001. № 6. С. 54-67

6. Волкова Н. Кубокачус: методика оценки качества услуг // Практический маркетинг. 2006. №4. Электронный доступ: <https://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml> (дата обращения 03.03.2019).

Оригинальность 82%