

# **ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ: АНАЛИЗ ТЕНДЕНЦИЙ И ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XI Международной научно-практической конференции**

**Новосибирск, 2 апреля 2014 г.**

**Под общей редакцией  
кандидата экономических наук С.С. Чернова**



**НОВОСИБИРСК  
2014**

<i>Якунина Ю.С.</i> Стратегии развития бизнеса логистических операторов на рынке логистических услуг.....	153
<b>СЕКЦИЯ 8. ЭКОНОМИКА ТРУДА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ.....</b>	<b>159</b>
<i>Вихренко М.А.</i> Применение социально-психологических методов управления персоналом на предприятии.....	160
<i>Егорова Л.А.</i> Совершенствование системы развития персонала (на примере ГКУ «Охрана, учет и воспроизводство охотничьих ресурсов»).....	165
<i>Кречетников К.Г., Воронюк Т.И.</i> Разработка кадровой политики организации.....	168
<i>Тютюнников Н.Н.</i> Оценка трудоемкости сопровождения программных средств терминологического фонда по модели СОСОМО II.....	172
<b>СЕКЦИЯ 9. ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.....</b>	<b>176</b>
<i>Степулева Л.Ф., Левченко Н.А.</i> Обеспечение качества риэлторских услуг на основе методологии структурирования функции качества.....	177
<b>СЕКЦИЯ 10. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ.....</b>	<b>183</b>
<i>Винов Д.Д.</i> Финансирование терроризма и борьба с ним.....	184
<b>СЕКЦИЯ 11. БУХГАЛТЕРСКИЙ, УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ УЧЕТ И АУДИТ.....</b>	<b>188</b>
<i>Галицкая Ю.Н., Алферова Е.В.</i> Особенности перехода на МСФО бюджетных организаций.....	189
<b>СЕКЦИЯ 12. ФИНАНСЫ И НАЛОГОВАЯ ПОЛИТИКА.....</b>	<b>193</b>
<i>Бородавке А.И.</i> Подходы к экономическому обоснованию введения и отмены налоговых льгот в России.....	194
<b>СЕКЦИЯ 13. ФИНАНСОВЫЕ РЫНКИ И ИНВЕСТИЦИИ.....</b>	<b>198</b>
<i>Демянчук С.Н.</i> Роль государственных инвестиций в физическую культуру и спорт.....	199
<i>Нурмагамбетова А.З.</i> Методы оценки эффективности инвестиционных проектов.....	203

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ МЕТОДОЛОГИИ СТРУКТУРИРОВАНИЯ ФУНКЦИИ КАЧЕСТВА

© Степулева Л.Ф.\*, Левченко Н.А.\*

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,  
г. Владивосток

В данной работе проведено обследование удовлетворенности потребителей риэлторских услуг и перевода их ожиданий в технические характеристики для обеспечения достижения качества на основе методологии структурирования функции качества.

**Ключевые слова:** дом качества, потребительская удовлетворенность, требование, конкуренция, услуга.

Развивающийся рынок недвижимости создал условия для увеличения количества агентств, предлагающих брокерские услуги, что повлекло усиление конкуренции между ними. Для того, чтобы быть конкурентоспособным на рынке недвижимости, необходимо учитывать требования потребителей, а также отслеживать уровень развития конкурентов.

Целью данной работы является выявление требований по обеспечению качества риэлторских услуг для достижения более высокого уровня их конкурентоспособности.

Объектом исследования является деятельность агентства по оказанию риэлторских услуг ИП Хиврич СВ., место исследования - г. Уссурийск Приморского края.

В настоящее время одним из современных и эффективных инструментов перевода ожиданий потребителя в оптимальные технические характеристики новой (или модернизируемой старой) продукции (услуги) является методология РФК - Развертывания Функции Качества (QFD - Quality Function Deployment) [1].

Основным элементом РФК является плановая матрица, получившая название «Дом Качества» (Quality House). В ней отображается связь между фактическими показателями качества (потребительскими свойствами) и вспомогательными показателями (техническими требованиями) [2].

В данной работе проводилась модернизация риэлторской услуги, предоставляемой в г. Уссурийске АН «Уссурийское агентство недвижимости» ИП Хиврич СВ. с использованием методологии РФК («Дом Качества») на основе данных полученных путем анкетирования потребителей и руководства агентства недвижимости.

\* Старший преподаватель кафедры Международного маркетинга и торговли.

\* Студент кафедры Международного маркетинга и торговли.

Существует пять ключевых элементов, необходимых для построения «Дома Качества».

Первый ключевой элемент - уточнение требований потребителя. Эти требования необходимо перевести на уровень дерева потребительской удовлетворенности, тогда они могут быть поставлены в прямую взаимосвязь с общими характеристиками продукта, т.е. могут быть измерены [3].

Для построения «Дома качества» на первом этапе была разработана номенклатура показателей качества риэлторских услуг. Проведен опрос трехсот потребителей с уточнением приоритета того или иного компонента дерева путем присвоения ему индекса в соответствии с пятибалльной системой. Для определения степени удовлетворенности потребителя предлагаемой услугой, были рассчитаны индексы потребительской удовлетворенности, которые позволяют количественно оценить вклад различных составляющих качества в общее мнение потребителя о качестве исследуемого объекта. Полученные данные представлены в табл. 1.

Таблица 1

**Результаты обследования удовлетворенности потребителей риэлторских услуг**

п/п	Наименование показателя	Важность показателя	Средняя оценка удовлетворенности		
			ИП Хиврич С.В.	Конкурент А	Конкурент В
1	Полнота выполнения договора	4,99	4,9	4,3	4,8
2	Безопасность имущества и конфиденциальность информации	4,87	4,7	4,8	4,5
3	Скорость заключения сделок по купле-продаже	4,87	4,2	4,6	3,6
4	Профессионализм	4,79	4,7	4,8	4,6
5	Цена 1 кв. метра квартиры	4,66	4,2	4,1	4,6
6	Тарификация услуг (процент или фиксированная ставка)	4,63	4,2	4,7	4,7
7	Ассортимент предлагаемых объектов недвижимости	4,62	4,4	3,7	4,2
8	Репутация агентства	4,58	4,5	4,0	3,2
9	Грамотность и полнота составления договора об оказании услуг	4,52	4,5	4,6	4,4
10	Правовое обеспечение сделок (гарантии)	4,51	4,5	4,6	4,3

Второй ключевой элемент - это перевод требований потребителя в общие характеристики продукта. Необходимо ответить на вопрос «Как сделать?», иначе говоря, как воплотить в жизнь перечень пожеланий потребителя («Что сделать?»). Благодаря этому процессу преобразования «что» в «как» возможно успешное обеспечение достижения поставленной цели [3].

Для определения характеристик услуги, способных повлиять на удовлетворение указанных потребителем требований, было предложено оценить важность показателей риэлторской услуги с точки зрения самих риэлторов, которые представлены в табл. 2.

Таблица 2

## Оценка важности характеристик риэлторской услуги

Характеристики риэлторской услуги	Оценка важности характеристики
Комплексность услуги (одна или совокупность)	4
Доверие клиента	5
Официальное сотрудничество с другими органами, участвующими в оформлении сделок с недвижимостью и сопутствующих услуг	4
Высокий уровень личной ответственности риэлтора	5
Страхование ответственности риэлтора	4
Количество сотрудников	4
Эффективность работы при высокой загрузке	4
Коммуникабельность персонала	4
Квалификация персонала, способность к аналитическому мышлению	5
Обучение и повышение квалификации персонала	5
Стоимость риэлторских услуг	4
Сроки выполнения услуг	4
Предлагаемый ассортимент услуг	4
Содействие в оформлении и обеспечение сохранности документов	5
Маркетинговое продвижение, PR	4
Совершенствование бизнес-процессов	5
Регулирование деятельности со стороны законодательства	4
Конфиденциальность информации о клиенте и сделке	5
Составление отчетности о выполняемой работе	4

Третий ключевой элемент - это выявление тесноты (силы) связи между соответствующими компонентами «что» и «как». Теснота (сила) связи зависит от того, насколько существенный вклад вносит та или иная характеристика продукта («как») в удовлетворение конкретного пожелания потребителя («что»).

Четвертым ключевым элементом в развертывании функции качества является выбор цели, т.е. выбор таких значений параметров качества создаваемого продукта, которые, по мнению производителя, не только будут соответствовать ожиданиям потребителя, но и обеспечат конкурентоспособность создаваемого продукта в планируемом секторе рынка.

Пятым ключевым элементом является установление (по результатам опроса потребителей) рейтинга важности компонента «что» и на основе этих данных - определение рейтинга важности соответствующих компоненту «как».

Построение «Дома Качества» состоит из этапов и блоков.

Первый блок состоит из двух этапов: определения потребительских требований (ПТ) и инженерных характеристик (ИХ) услуги.

На первом этапе построения «Дома Качества» происходит уточнение требований потребителей. Эта работа была проделана выше, поэтому из построенного «дерева потребительских ожиданий» были выделены наиболее

важные составляющие качества работы агентства и использованы на этом этапе. Полученные данные представлены в виде таблицы - пристройка «Дома качества» [3].

На втором этапе подразумевается построение «надстройки» - вычисление инженерных характеристик услуги. Данный список представляется в том же виде, что и список потребительских требований, но «лежа на боку». Для успешной модернизации услуги необходимо перевести потребительские требования в инженерные характеристики [4].

Второй блок - вычисление зависимостей потребительских требований и инженерных характеристик. Строится матрица связей [3].

Для определения тесноты и силы связи в работе были использованы следующие условные обозначения:

- черный квадрат - сильная связь (+1);
- серый квадрат - средняя связь (+0,8);
- серый круг - слабая связь (+0,5).

Четвертым этапом является построение «крыши» - выявление взаимосвязи ИХ. На данном этапе рассматриваются технические характеристики и если они имеют связь между собой, определяется положительная или отрицательная корреляция, т.е. если при повышении одного параметра, повышается другой, то корреляция положительная и наоборот [3].

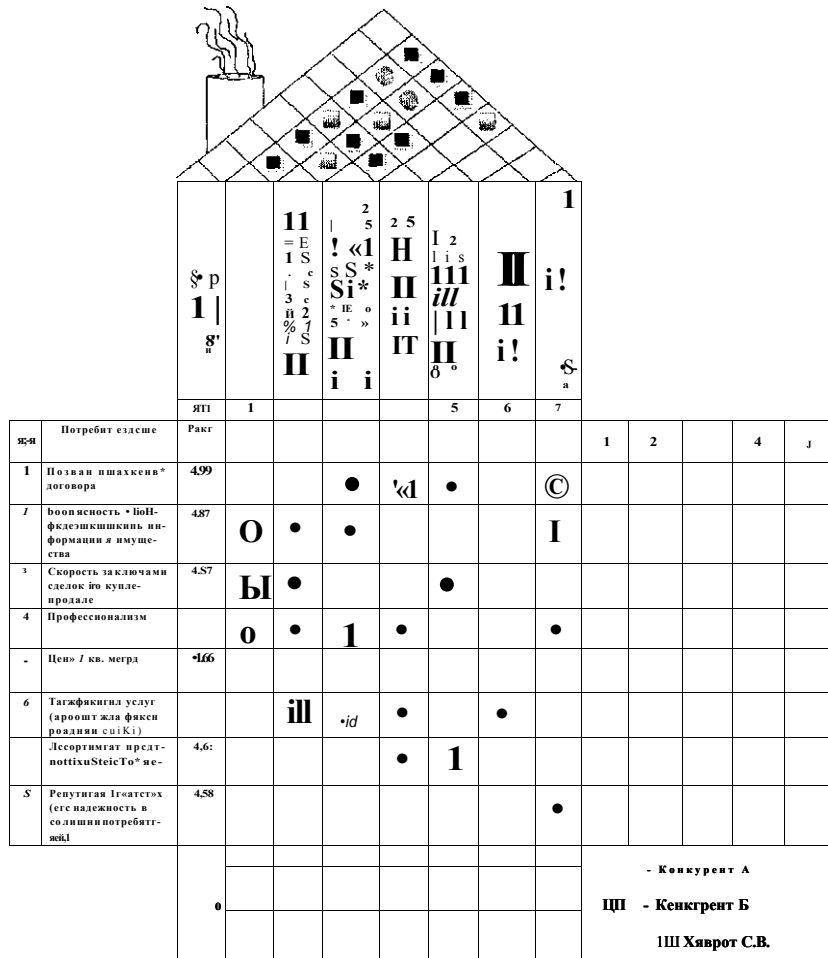
Далее строится «подвал», для построения которого рассчитывается скалярное произведение векторов. Один вектор - это вектор рангов («весов»), а второй - это вектор соответствующей ИХ.

На следующем этапе исследован учет влияния конкурентов, который отражен в построении веранды «Дома качества». Веранда строится по «двум конкурентам»: «конкурент А» - это тот, чья рыночная ниша чуть больше исследуемого объекта, и «конкурент В» - тот, у которого рыночная ниша чуть меньше. Из анализа предпочтения потребителя по каждому потребительскому требованию сложилась картина, которая называется профилем организации.

В результате выполнения вышеуказанных процедур были получены исходные данные для технического задания на модернизацию услуги, которые представлены в виде «Дома качества» на рис. 1 [5]. ИП Хиврич СВ. не уступает по конкурентам по показателям, важным для потребителя и занимает среднюю нишу конкурентоспособности по отдельным показателям. Однако, для достижения и поддержания наилучших результатов в работе необходимо модернизировать качество предоставления услуги с учетом требований потребителей.

На рис. 1 были выделены зоны повышенного интереса, все точки, которые обведены кружками, относятся к тем ИХ, которыми производитель должен заниматься в первую очередь. Ключевую роль при разработке ризлторских услуг играют следующие инженерные характеристики: квалификация

персонала и его способность к аналитическому мышлению; содействие в оформлении и обеспечении сохранности документов. Именно эти показатели в большей степени влияют на привлекательность услуги исследуемого агентства для потребителей, а, следовательно, и на его конкурентоспособность.



Ис. / Дом качества

Таким образом, метод структурирования функции качества позволяет не только формализовать процедуру определения основных характеристик разрабатываемого продукта с учетом пожеланий потребителя, но и принимать обоснованные решения по управлению качеством процессов его соз-

дания. Развертывая качество услуги в соответствии с нуждами и пожеланиями потребителя, агентству удастся обеспечить высокую конкурентоспособность оказываемой услуги.

#### Список литературы:

1. Брагин В.В. Путь QFD [Электронный ресурс] // [quality.eup.ru](http://quality.eup.ru). - 2009. - Режим доступа: [http://qmnty.eup.rjyMATERIALY10/way\\_qfd.htm](http://qmnty.eup.rjyMATERIALY10/way_qfd.htm).
2. Разу М.Л., Лялин А.М., Бронникова Т.С, Разу Б.М., Титов С.А., Якутии Ю.В. Управление проектом. Основы проектного управления. - М.: КНОРУС, 2010. - 760с.
3. Барабанова О.А., Васильев В.А., Москалев П.В. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества [Электронный ресурс] / Инновационный Технологический Центр МАТИ. - 43 с. - Режим доступа: <http://vwww.pqm-online.com/asbets/files/lib/barabanova.pdf>.
4. Дом качества [Электронный ресурс] // [Quality.eup.ru](http://Quality.eup.ru). - 2002-2009 - Режим доступа: <http://q^li1y.eup.nj/MATERIALY4/house-q.htm>.
5. Адлер Ю. Дом качества [Электронный ресурс] / Ю. Адлер / Business Service Association. -- 2001-2012. - Режим доступа: [http://big.spb.ru/publications/other/qm/dom\\_kachestva.shtml](http://big.spb.ru/publications/other/qm/dom_kachestva.shtml).
6. Лоренс П. Сулливан. Структурирование функции качества [Электронный ресурс] / Лоренс П. Сулливан / Ассоциация Деминга. - 2013 - Режим доступа: <http://deming.ru/TehnUpr/StrFunKa.htm>.
7. Структурирование функции качества (СФК) [Электронный ресурс] / Бизнес Инжиниринг Групп. - 1999-2012. - Режим доступа: [http://bigc.ru/consulting/consulting\\_projects/marketing/sfk.php](http://bigc.ru/consulting/consulting_projects/marketing/sfk.php).