



Материалы для лекции

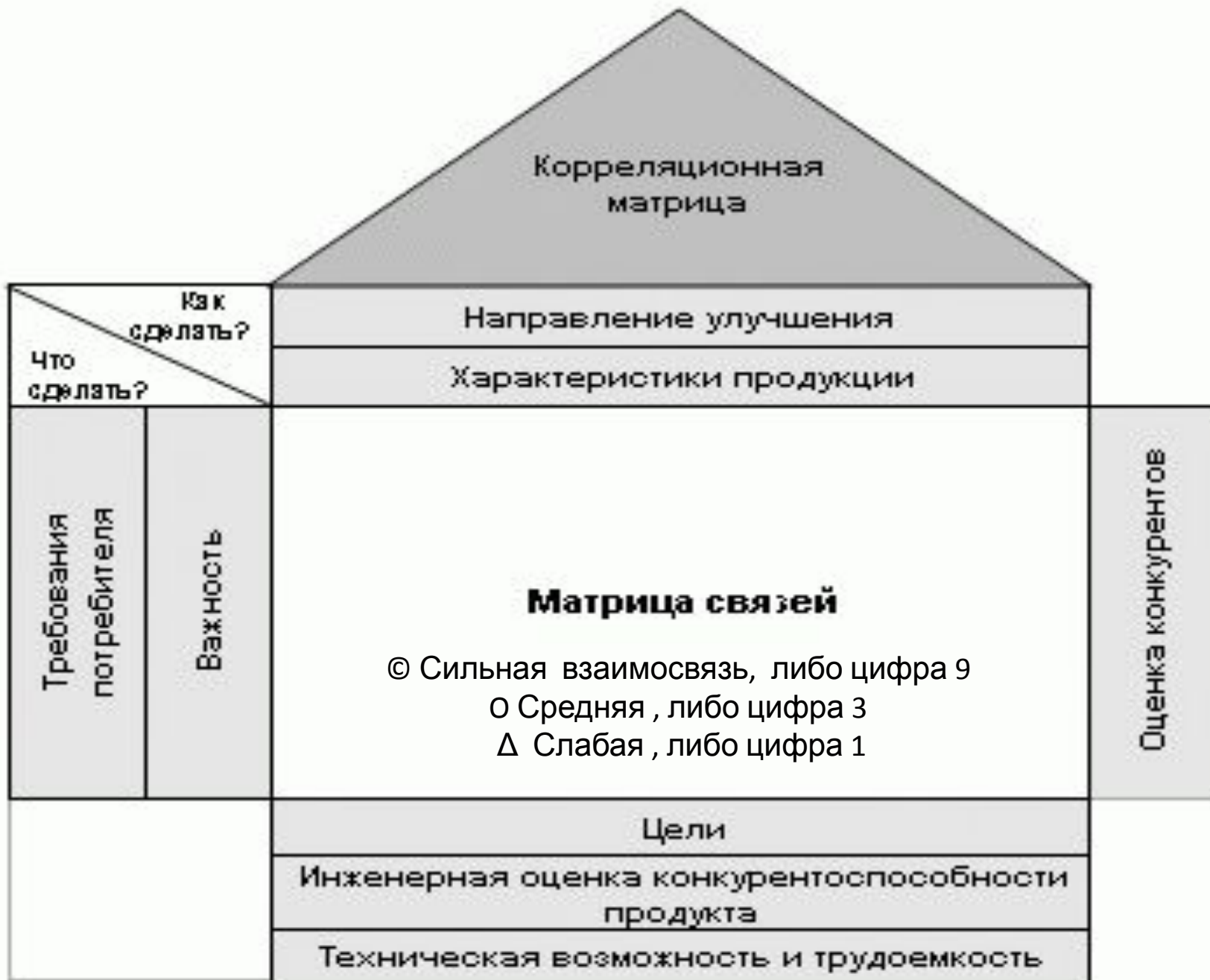
Тема №6: Планирование качества в организации

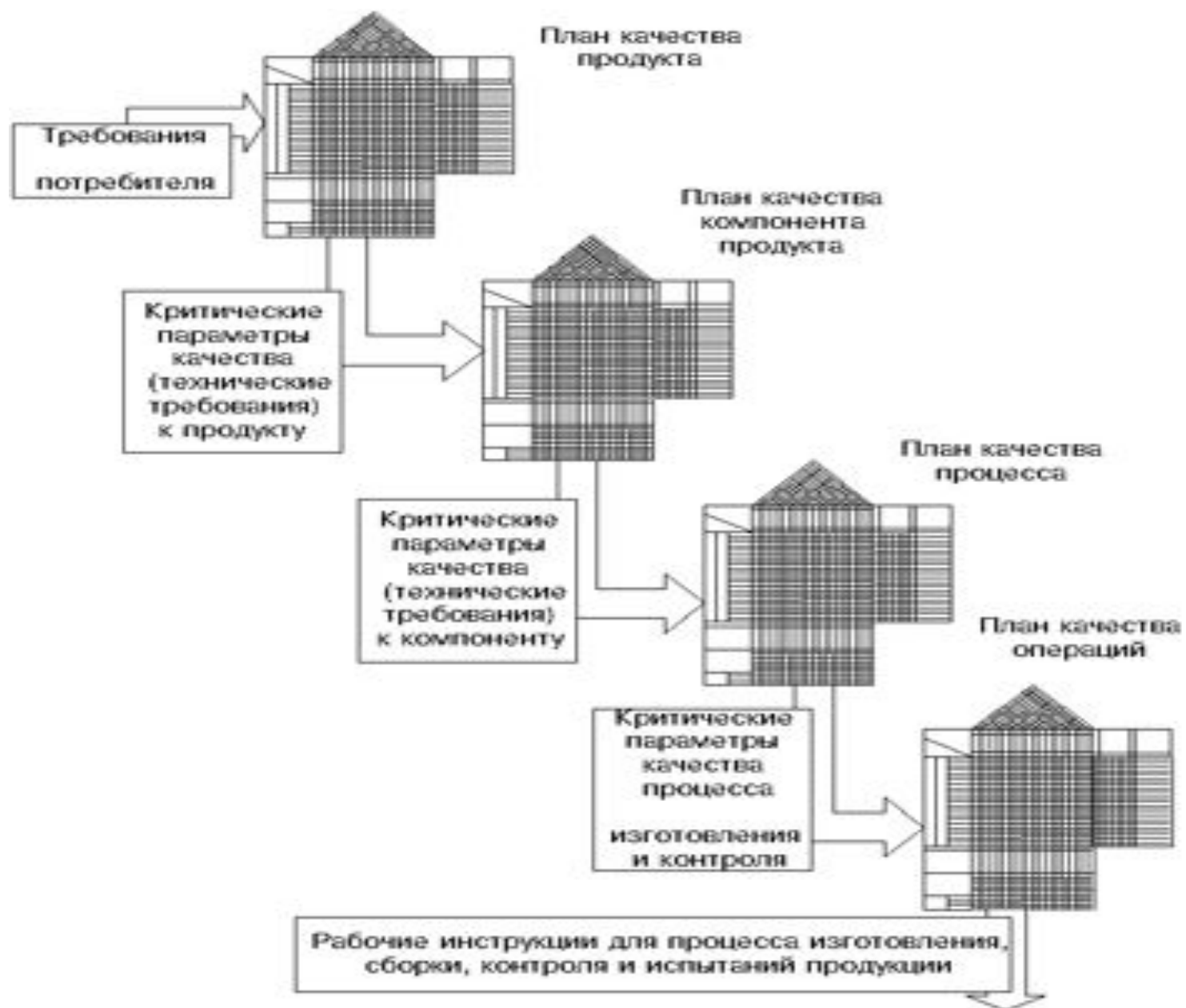
- **СФК -структурирование (развертывание) функции качества** (с англ. Quality Function Deployment — **QFD**)- метод структурирования нужд и пожеланий потребителя через развертывание функций и операций деятельности по обеспечению на каждом этапе жизненного цикла проекта создания продукции такого качества, которое бы гарантировало получение конечного результата, соответствующего ожиданиям потребителя
- Требования потребителя необходимо развертывать и **конкретизировать поэтапно**: от прединвестиционных исследований до предпродажной подготовки.

Основные понятия, связанные с СФК:

- **Структурирование Функции Качества**- общая концепция: стратегия маркетинга, планирование, инженерная, разработка и конструирование изделия, оценивание прототипа, производство, сбыт. Как правило разбивается дополнительно на 2 подгруппы:
 - I. **Структурирование Функции Изделия** - действия, необходимые для перевода голоса покупателя в характеристики-двойники.
 - II. **Структурирование Функции Качества** - действия, необходимые для достижения качества, которого требует потребитель; распределение конкретной ответственности за качество между конкретными подразделениями.

- **Голос покупателя** - потребительские требования, выраженные в терминах самих покупателей.
- **Характеристики-двойники** - выражение голоса покупателей в технических терминах, которые определяют требуемое покупателем качество; это основные характеристики, по которым определяется качество конечного продукта.
- **Таблицы качества** - серия матриц, применяемых для перевода голоса покупателя в показатели качества конечного продукта.





Процесс планирования новой продукции путем СФК:



A vertical stack of ten empty rounded rectangular boxes, each with a thin blue border, intended for taking notes or listing steps in the process of planning new products using the SFC method.

Для комплектации команды по проведению QFD должно быть учтено следующее:

- Количество человек в команде должно быть ограничено 5 -8 членами. Все важные подразделения предприятия должны быть представлены в команде.
- Для составления проекта QFD к важным отделам предприятия относятся следующие: маркетинга, планирования и проектирования продукта, разработки и тестирования прототипа, планирования процесса, производства, монтажа, продажи и сервиса.
- Знания экспертов в команде важнее их иерархического положения.
- Лидер команды должен быть соответствующим образом обучен.
- Встречи служат для координации деятельности и заполнения таблиц. А сама работа делается вне группы в отдельных подразделениях. Тем самым работа команды QFD распространяется на все предприятие.

При внедрении QFD возникают сложности:

- недостаточной коммуникативностью потребителей;
- несвоевременностью принятия решения или санкционирования необходимых действий;
- отсутствием ясности относительно компетентности и ответственности;
- вынужденными изменениями в проектируемом продукте, возникающими вследствие непродуманной политики снабжения;
- нестандартностью заказов;
- недостаточным вниманием к деталям.

Модель Кано

- Представления потребителей о качестве неясны, но могут быть четко очерчены с помощью исследования
- Для некоторых атрибутов товара или услуги, удовлетворенность потребителя прямо пропорциональна степени присутствия атрибута (чем больше, тем лучше, например, чем дольше гарантия на товар, тем лучше)
- Для некоторых атрибутов товара или услуги такой линейной зависимости нет
- Атрибуты могут быть классифицированы с помощью анкеты (опроса)

При оценке по методике Кано используется следующая технология исследования:

По каждому атрибуту задается 2 типа вопросов:

1. **Позитивный:** Если атрибут N присутствует в товаре, как Вы к этому относитесь?
2. **Негативный:** Если атрибут N отсутствует в товаре, как Вы к этому относитесь?

Атрибут		Отсутствует				
		нравится	необходимо	не имеет значения	спокойно воспринимаю	не устраивает
Присутствует	нравится	Q	A	A	A	O
	необходимо	R	I	I	I	M
	не имеет значения	R	I	I	I	M
	спокойно воспринимаю	R	I	I	I	M
	не устраивает	R	R	R	R	Q

