



**РАЗВЕРТЫВАНИЕ
Е ФУНКЦИИ
КАЧЕСТВА – QFD**

Боктыбаева Мадина, 058–М

История появления

Впервые метод Quality Function Deployment (QFD) был представлен японским профессором Акао в 1966 году в журнале «Стандартизация и контроль качества».

История появления

Использование метода на практике произошло в Японии на корабельной верфи Mitsubishi Heavy Industries в г. Кобе.



**MITSUBISHI
HEAVY INDUSTRIES**

Комплексный СФК-QFD и его компоненты. «Дом качества»



QFD сегодня:

Что это?

Специальный
бизнес-
инструмент



Когда используется?

При
планировании
и нового
продукта/ус-
луги или при
его/ее
усовершенст-
вовании

Зачем используется?

Для
управления
качеством
производства/
услуги

QFD сегодня:

Кем реализуется?

Междисциплинарными рабочими группами (MRG)

Какой документ регламентирует метод?

Американский стандарт института поставщиков (ASI)

Из чего состоит?

Из панелей-матриц



Процесс QFD

1. Выявление «голосов клиентов»

2. Преобразование «голосов клиентов» в «голоса инженеров»

3. Определение корреляции «голосов»

Процесс QFD

4. Сравнение с конкурентами

5. Оценка инженерных возможностей

6. Планирование и реализация улучшений

Сравнение методологий QFD

По стандарту ASI (American Supplier Institute):

- 1 фаза – планирование продукта,
- 2 фаза – планирование компонент/деталей продукта,
- 3 фаза – планирование системы процессов производства продукта,
- 4 фаза – планирование производственного оборудования для изготовления продукта.

По методологии профессора Акао:

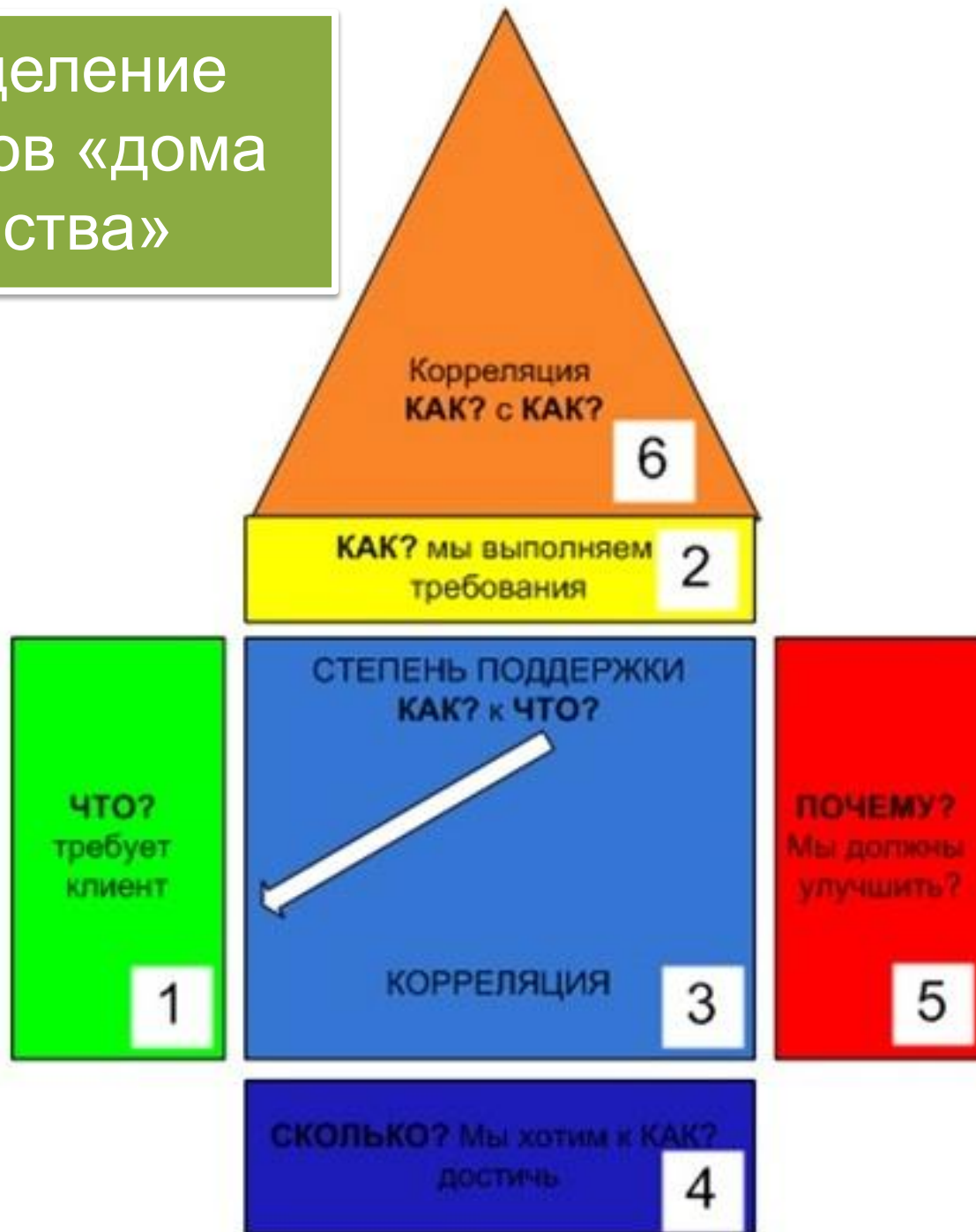
- 1 – развитие качества,
- 2 – развитие технологии,
- 3 – развитие системы учета и сокращения затрат,
- 4 – развитие надежности продукта.

Фазы метода



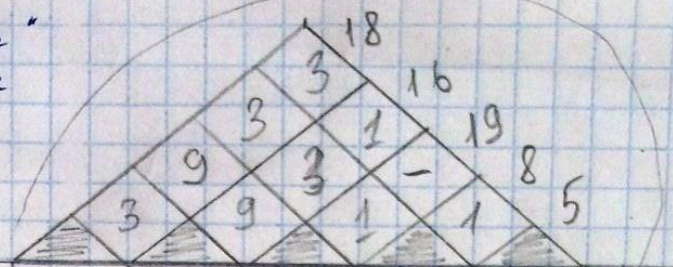
По стандарту ASI

Определение вопросов «дома качества»



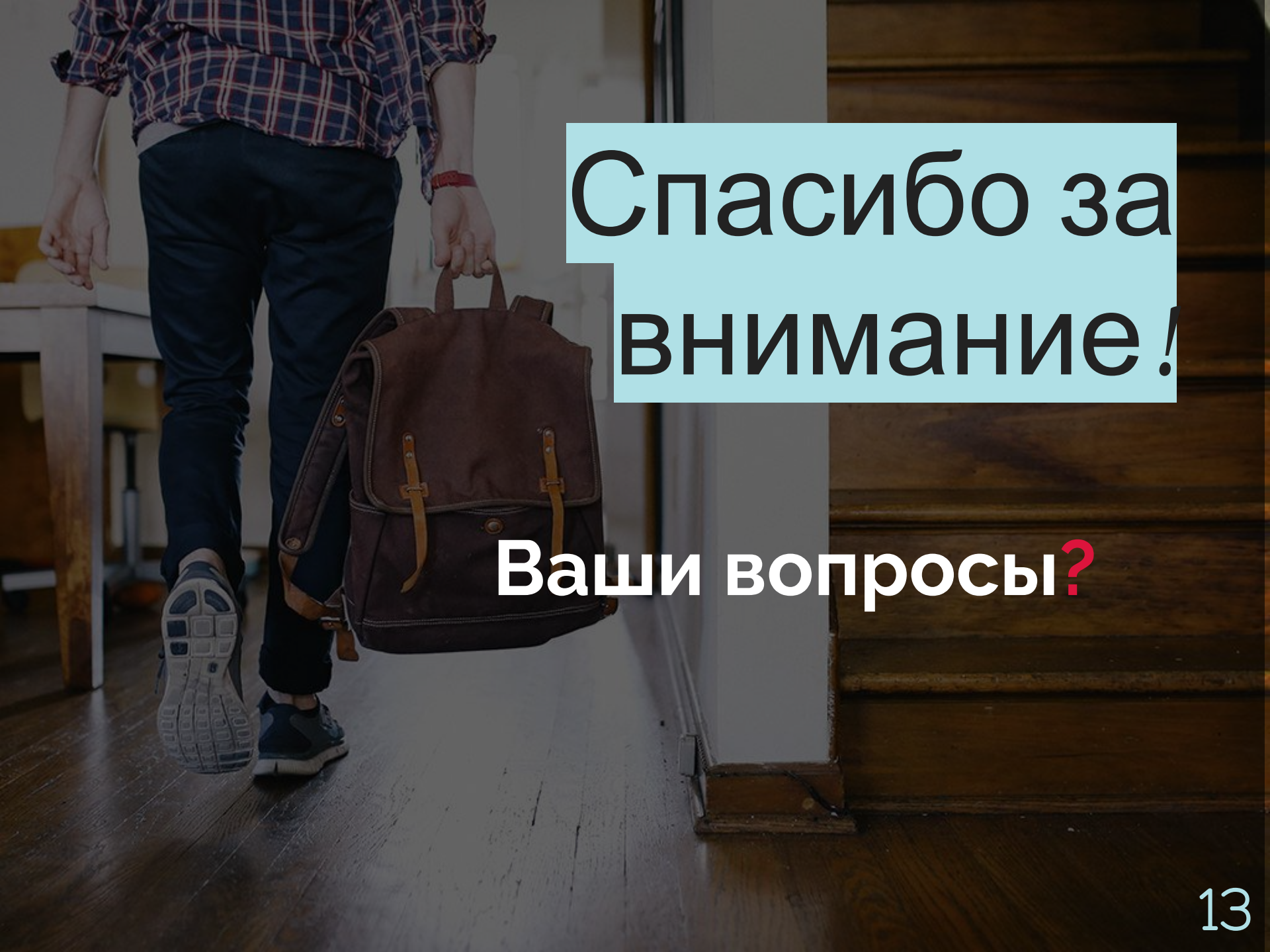
"Дом качества"
 Продукт: зубная паста.

○ - конкурент 1
 △ - конкурент 2
 □ - наш прод.



Пример
 построения «дома
 качества»
 1 фазы

	1	2	3	4	5	6
цвет	1	1	1	0	3	9
аромат	4	3	3	0	9	1
консистенция	2	9	9	3	0	0
абразивность	5	9	3	9	0	0
состав	6	9	9	3	1	1
цена	3	3	9	3	1	1
абсолют.	139	127	78	48	22	
относит.	33%	31%	19%	12%	5%	
ср. изд.	%	%	млн. р.	-	-	
стоимость реализации	2	6	4			
оценка конкурентов	1					
	2					
	3	△			△	△
	4		□	△	□	○
	5	○		○		□
	6					○
направление для улучшения	↑					
	↑					

A person wearing a plaid shirt and dark pants is walking away from the camera on a wooden floor. They are carrying a brown canvas backpack with leather straps. The background shows a wooden staircase and a white wall.

**Спасибо за
внимание!**

Ваши вопросы?



**РАЗВЕРТЫВАНИЕ
Е ФУНКЦИИ
КАЧЕСТВА – QFD**

Боктыбаева Мадина, 058–М